



Schéma départemental des usages du numérique



Département de l'Aude
Juin 2024

1. UN PREMIER SOCLE DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DES USAGES ET DES SERVICES NUMERIQUES DEFINI EN 2020	7
1.1 Un état des lieux	7
1.1.1 Un territoire de modernisation de l'action publique	7
1.1.2 Un territoire d'inclusion	10
1.1.3 Un territoire d'attractivités	12
1.2 Un plan d'actions ébauché	14
2. UNE ACCELERATION DE LA TRANSFORMATION DES SERVICES PUBLICS NUMERIQUES	16
2.1 Les usages numériques : toujours une priorité pour la collectivité	16
2.2 Le numérique et l'e-administration : éléments de définition	17
2.3 Le numérique : toujours plus présent dans notre société	18
2.3.1 Le numérique et ses usages en France.....	19
2.3.2 Le numérique facteur de transformation des services publics	22
2.3.3 Le développement du numérique : un facteur d'exclusion.....	24
2.3.4 Le numérique et le cadre réglementaire pour les collectivités	25
2.4 La stratégie des usages et services numériques pour l'Aude	27
3. LES ORIENTATIONS POUR LE DEPARTEMENT	29
AXE 1 - NUMERIQUE ET INCLUSION	33
Eléments de contexte	33
Une offre de médiation numérique parcellaire dans l'Aude.....	35
Orientation n°1 : Coconstruire et copiloter la feuille de route départementale de l'inclusion numérique..	39
1.1. Elaborer la stratégie départementale « France Numérique Ensemble » en copilotage avec l'Etat.....	39
1.2. Créer et animer un réseau départemental des acteurs de la médiation numérique.....	39
1.3. Cartographier l'offre de service en matière de médiation numérique.....	39
Orientation n°2 : Etoffer l'offre de médiation numérique et favoriser l'articulation avec nos accueils	40
2.1. Définir des orientations partagées en matière d'inclusion numérique au sein de la collectivité	40
2.2. Favoriser les échanges entre les services de la collectivité et les lieux d'accompagnement.....	40
2.3. Développer de nouveaux partenariats pour mieux répondre aux besoins des usagers.....	40
2.4. Proposer un maillage plus complet des lieux de médiation	41
2.5. Faciliter l'accès à Internet et aux équipements pour les publics en difficulté	41

AXE 2 - NUMERIQUE ET RELATIONS USAGERS	42
Eléments de contexte	42
Au niveau départemental : fluidifier la relation	45
Orientation 3 : Définir la stratégie relation aux usagers intégrant les différents modes d'accueil : numérique, téléphonique et physique	47
3.1. Construire les services numériques en ligne avec les agents et les usagers	47
3.2. Développer le numérique au service de la participation des habitants	47
3.3. S'engager dans une certification.....	48
Orientation n°4 : Simplifier l'accès aux services numériques publics	49
4.1. Construire une offre numérique pour les smartphones	49
4.2. Améliorer l'offre de service en matière de téléphonie	49
4.3. Adapter les portails numériques aux personnes en situation de handicap	50
AXE 3 – NUMERIQUE RESPONSABLE	51
Eléments de contexte	51
Au niveau Départemental : une sobriété digitale en devenir	52
Orientation n°5 : Définir une stratégie numérique responsable	53
5.1. Elaborer une stratégie numérique responsable de la collectivité	53
5.2. Favoriser la mutualisation des achats numériques	53
5.3. Favoriser le développement d'une chaine locale de réparation et de reconditionnement des équipements.....	54
5.4. Promouvoir au quotidien la sobriété numérique.....	54
AXE 4 – NUMERIQUE ET ATTRACTIVITE	55
Eléments de contexte	55
Dans l'Aude : des potentiels à exploiter	57
Orientation n°6 : Accompagner les collectivités locales et les citoyens dans les évolutions techniques .	60
6.1. Poursuivre l'accompagnement des communes.....	60
6.2. Rester mobilisés sur les enjeux du numérique pour expérimenter et innover.....	60
Orientation n°7 : Mobiliser le numérique pour valoriser les ressources du territoire et de la collectivité	61
7.1. Développer le potentiel du numérique éducatif à travers l'ENT dans les collèges.....	61
7.2. Développer l'offre numérique dans le cadre de la stratégie de lecture publique.....	61
7.3. Faciliter l'accès au patrimoine archivistique	61
7.4. Mettre en valeur le patrimoine touristique, culturel, historique du territoire	61

AXE 5 – NUMERIQUE ET PILOTAGE	62
Eléments de contexte	62
Au niveau départemental : adhésion et usages à développer.....	64
Orientation n°8 : Former en continu	67
8.1. Sensibiliser les élus et les encadrants aux enjeux de la transition numérique	67
8.2. Impliquer les agents aux évolutions numériques et au développement des usages.....	67
Orientation n°9 : Développer un service public de la donnée interne et externe	68
9.1. Poursuivre la politique d’open data du Département	68
9.2. Définir une gouvernance de l’information et des données en interne	68
9.3. Coopérer et mutualiser nos ressources avec les collectivités et acteurs territoriaux	68
Orientation n°10 : Faciliter le partage et la collaboration des documents d’activités	69
10.1. Se doter d’un outil collaboratif simple d’usage et d’administration.....	69
10.2. Définir les règles de gestion des documents	69
10.3. Appliquer les règles d’archivage par métier et typologie de documents	69
Orientation n°11 : Piloter la stratégie des usages du numérique	70
11.1. Définir et mettre en œuvre la stratégie de transformation numérique de la collectivité	70
11.2. Formaliser des cahiers des charges fonctionnels avant l’achat de l’outil.....	70
11.3. Qualifier les demandes d’évolutions des outils pour les prioriser	70
11.4. Optimiser les moyens financiers.....	70
 Conclusion.....	 71
Glossaire	73

Préambule

Le **Département** de l'Aude est **engagé** depuis plusieurs années pour le **développement du numérique**. En septembre 2014, il a adopté son Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN) dont il a confié la maîtrise d'ouvrage au Syndicat Audois d'Energies et du Numérique (SYADEN) en 2015.

Ce schéma fixait un objectif de **déploiement** de la **fibres optique** sur l'intégralité du territoire audois avec une première étape de déploiement sur la période 2015 - 2020. En 2022, l'actualisation du SDTAN a permis de définir la phase 2 du déploiement avec un **objectif de couverture à 100% du territoire en 2025**.

Au-delà de la couverture numérique et du déploiement des infrastructures, le Département a souhaité, **en 2019, s'engager** avec l'ensemble de ses **partenaires** sur la définition d'une **stratégie** des **usages** et des **services numériques**.

Ainsi, début 2020, à l'issue d'une année de travail partenarial, le projet de schéma des usages du numérique était en cours de finalisation. La crise sanitaire du COVID et les confinements successifs ont profondément fait évoluer les pratiques vis-à-vis du numérique et le plan d'actions initialement imaginé s'est avéré très rapidement obsolète et dépassé par les pratiques déployées comme la généralisation du télétravail.

1. UN PREMIER SOCLE DE LA STRATEGIE DE DEVELOPPEMENT DES USAGES ET DES SERVICES NUMERIQUES DEFINI EN 2020

Les travaux conduits en 2019 ont permis de dresser **un état des lieux de la situation et de construire les bases d'une stratégie de développement du numérique** sur le territoire audois et au sein de la collectivité. Ce diagnostic a été élaboré grâce à la mobilisation de l'ensemble des acteurs. Les éléments identifiés étaient issus, entre autres, d'une enquête en ligne auprès des communes, de leur regroupement et des agents de la collectivité.

Ainsi, le projet était structuré autour de 3 axes majeurs :

- Un territoire de **modernisation de l'action publique** ;
- Un territoire **d'inclusion numérique** ;
- Un territoire **d'attractivité**.

Nous reprendrons ici, les principaux éléments du diagnostic territorial des usages et services numériques issus des rencontres et entretiens conduits. Les informations sont classées selon les publics.

1.1 Un état des lieux

1.1.1 Un territoire de modernisation de l'action publique

Les besoins autour de l'administration électronique

	<p>Habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une attente forte autour d'une généralisation de la dématérialisation des services administratifs et des téléprocédures de la vie courante ▪ Le souhait d'une dématérialisation qui rime avec simplification des formulaires, des pièces justificatives, de la gestion de l'identité numérique
	<p>CD11 (Directions & agents)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des agents, plutôt familiers du numérique dans leur environnement de travail, et appétents à l'innovation qui souhaitent être acteurs de cette transformation tant dans leur quotidien, que dans la relation à l'utilisateur ▪ Des Directions métiers en recherche d'exemplarité en matière de transformation numérique et qui placent la GRC, l'administration et l'accompagnement social sans couture au cœur de leurs priorités
	<p>Collectivités</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des élus à sensibiliser aux enjeux et solutions existantes en matière de dématérialisation ▪ Des services en demande de mutualisation et de retours d'expériences (face à des problématiques de ressources RH et financières)
	<p>Partenaires externes (acteurs para-public et socio-économiques)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cible : les acteurs de la chaîne de l'accompagnement social ▪ Un besoin d'accompagnement sans couture

- Une **dématérialisation des process internes et des démarches administratives engagée** à la fois pour le Département, les EPCI et les communes
- Une **connaissance et une utilisation très limitées de « l'outillage »** mis à disposition au niveau national dans le cadre de la modernisation de l'action publique
- Un **chantier émergent : la gestion de la relation citoyen (GRC) augmentée du numérique**
- Des éléments « accélérateurs » de l'administration électronique identifiés

Les besoins autour de la data territoriale

	Habitants <ul style="list-style-type: none">▪ Une attente forte autour d'applications ou de plateformes de gestion et d'alerte des risques▪ Un besoin de mise en visibilité des services de proximité
	CD11 (Directions & agents) <ul style="list-style-type: none">▪ Une culture de la donnée à diffuser▪ Des ressources RH et des compétences à consolider
	Collectivités <ul style="list-style-type: none">▪ Une acculturation autour des enjeux▪ Un besoin de solution collective
	Partenaires externes (acteurs para-public et socio-économiques) <ul style="list-style-type: none">▪ Cible : acteurs créateurs/utilisateurs de données (dont SMAAR, ATD ...)▪ Un besoin de partage/d'animation autour de la donnée

- Une approche « a minima » pour l'open data, un engagement plus important pour répondre aux exigences du RGPD
- Un besoin de premier niveau identifié autour d'un SIG territorial
- De nouvelles compétences et nouveaux métiers en lien avec le cycle de vie de la donnée : une acculturation nécessaire avant la recherche de solutions collectives
- Deux cas d'usages pour initier une dynamique territoriale autour de la data :
 - Une réflexion autour d'un observatoire numérique des solidarités
 - Une démarche d'animation territoriale à définir avec les acteurs territoriaux mobilisables (dont SMAAR, ATD, SDIS, EPCI...) autour de la gestion des risques et des ressources

Les besoins autour de la gouvernance et de l'ingénierie territoriale

	<p>Habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une attente forte autour d'une GRC/administration sans couture et de téléservices, facilitateurs de la vie quotidienne partout sur le territoire (égalité d'accès à une administration modernisée)
	<p>CD11 (Directions & agents)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un rôle de soutien à l'ingénierie locale en matière de services et usages à « définir » ▪ Des ressources RH et des compétences à consolider autour de ce chantier
	<p>Collectivités</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une acculturation autour des enjeux ▪ Une veille autour des solutions ▪ Un besoin de solutions collectives et dimensionnées pour les besoins des territoires (ruraux)
	<p>Partenaires externes (acteurs para-public et socio-économiques)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Cible : acteurs de l'ingénierie locale ▪ Un besoin de d'échange/de coordination/de mise en visibilité ▪ Des rôles à définir

- **Un portage politique autour des usages et services à renforcer** : seule une commune sur 3 déclare s'être saisie de manière globale de la question du développement des usages et services numériques sur son territoire.
- **Peu de ressources en propre**, une ingénierie territoriale éclatée, mais des acteurs mobilisables au service de recherche de solutions collectives.
- **Gouvernance citoyenne** : une volonté politique et citoyenne à outiller par le numérique.

Les besoins autour de l'inclusion au numérique

	<p>Habitants</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un besoin « vital » pour une frange de la population (accès aux droits, accès au travail...) ▪ Des profils de publics très variés, en demande de solutions personnalisées <ul style="list-style-type: none"> ○ Des besoins de médiation qui touchent aussi les filières de proximité et deviennent « vitales » pour la pérennisation de leur activité ▪ Une vigilance autour d'une approche « phygitale »⁴² du numérique dans la médiation : les outils ne devant pas se développer au dépens du « présentiel ».
	<p>CD11 (Directions & agents)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Une mission au cœur des compétences du CD11, chef de file des solidarités ▪ Des agents très sensibilisés à cet enjeu
	<p>Collectivités</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des collectivités et élus en demande de consolidation de l'offre y compris en zone urbaine
	<p>Partenaires externes (acteurs para-public et socio-économiques)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Des besoins de mise en réseau et de visibilité ▪ Des besoins d'appui à la pérennisation des structures ▪ Une nécessité de répondre aux besoins des aidés et des aidants en matière de numérique <ul style="list-style-type: none"> ○ Un besoin de solutions personnalisées pour les différents profils d'aidants (dont aidants bénévoles)

⁽⁴²⁾ Processus combinant des solutions numériques et des solutions présentesielles par opposition à une vision totalement numérique, dans laquelle le numérique se substitue à des solutions présentesielles

- **L'inclusion au numérique, une priorité pour le territoire touchant des publics très variés** : l'expression des besoins autour de la médiation au numérique est unanime. Plus de 4 communes sur 10 déclarent l'offre insuffisante ou absente.
- **Des lieux de médiation/formation variés mais insuffisamment visibles et coordonnés** (exception faite du réseau des Maisons de services aux publics) : résultantes de la diversité des profils et des situations d'illectronisme, la médiation et la formation au numérique sont portées sur le territoire par un nombre important d'initiatives, de lieux et d'acteurs.
- **Une opportunité pour le territoire : Le Hub Rhinocc.**

Les besoins autour de l'inclusion par le numérique

	<p>Habitants/ CD11 /Collectivités / partenaires</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Lever les barrières sociales, financières et géographiques pouvant empêcher l'accès à la formation et à l'emploi▪ Permettre une égalité d'accès à la formation, à l'enseignement et à l'accès à l'emploi sur le territoire
-----------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

- **Le numérique à l'école : un bon niveau d'intégration dans les établissements** scolaires du primaire et secondaire ;
- **Les formations qualifiantes au et par le numérique** : une opportunité de retour à l'emploi et d'ancrage des talents sur le territoire ;
- **Les tiers-lieux, des espaces au cœur de l'inclusion par le numérique à renforcer** ;
- **La présence de tiers-lieux reste très limitée et sans action concertée globale** ;
- **Au-delà de la formation et de l'emploi des champs d'applications en devenir à investiguer** : le champ de l'action pour une politique d'inclusion active augmentée du numérique est encore à investiguer en particulier pour le Département, chef de file des solidarités et de l'action sociale.

1.1.3 Un territoire d'attractivités

Les besoins autour de la gestion des ressources et des risques

	Habitants <ul style="list-style-type: none">▪ Une attente forte autour d'applications ou de plateformes de gestion et d'alerte des risques▪ Une qualité de vie environnementale à préserver
	CD11 (Directions & agents) <ul style="list-style-type: none">▪ Un « désilotage » transition énergétique et transition numérique à concrétiser
	Collectivités <ul style="list-style-type: none">▪ Une acculturation autour des enjeux numériques de la transition énergétique et de la gestion des risques environnementaux▪ Un besoin de solution collective
	Partenaires externes (acteurs para-public et socio-économiques) <ul style="list-style-type: none">▪ Cible : acteurs créateurs/utilisateurs de données (dont SMAAR, ATD, acteurs régionaux...)▪ Une dynamique territoriale à créer autour du numérique

- **Au cœur des attentes citoyennes et des enjeux des territoires, l'environnement et la gestion des risques occupent une place prioritaire.**
- **Un engagement du Département et des EPCI sur la transition énergétique / écologique mais insuffisamment « augmenté » du numérique.**
- **Une opportunité pour le territoire avec le SMAAR qui a un projet numérique dont le but est de répondre à la nécessité de mener une gestion concertée de l'eau et d'organiser la prévention des inondations à l'échelle du bassin versant.**

Les besoins autour des « proximités »

	Habitants <ul style="list-style-type: none">▪ Des besoins priorités autour de l'accès aux soins▪ Une appétence pour les circuits courts▪ Un besoin de mise en visibilité des initiatives
	CD11 (Directions & agents) <ul style="list-style-type: none">▪ Un besoin de désiloter pour faire de la transformation numérique une opportunités pour l'ensemble des champs de l'attractivité territoriale
	Collectivités <ul style="list-style-type: none">▪ Une acculturation autour des enjeux▪ Un besoin de solutions collectives
	Partenaires externes (acteurs para-public et socio-économiques) <ul style="list-style-type: none">▪ Cible : les acteurs locaux des différents champs▪ Un besoin de partage/d'animation et de valorisation collective

- Un territoire avec **des atouts que l'innovation numérique doit valoriser et accentuer** : capitaliser sur les atouts **touristiques et l'économie locale** pour répondre à des attentes fortes de la population autour d'une dynamique « territoire intelligent » sur ces domaines.
- Un territoire avec **des enjeux de proximité** auxquels le numérique peut contribuer : les populations identifient prioritairement le numérique comme un soutien pour **l'accès aux soins et à la mobilité**.

1.2 Un plan d'actions ébauché

Même si, le schéma ébauché en 2020 n'a pas été adopté, le plan d'actions étant devenu obsolète avant même son approbation, il nous est apparu important de nous appuyer sur le diagnostic établi et les actions envisagées à cette période.

Ainsi, ce plan d'actions a servi de base au travail repris en 2022 pour élaborer le présent schéma.

AXE 1 : Un territoire de modernisation de l'action publique		
Sous orientation : Administration numérique		
Fiches actions	Description actions prévues	Avancement/actions réalisées
Créer un Observatoire en ligne de l'offre de services	<i>Création d'un observatoire en ligne de l'offre de services aux publics alimenté par les communes</i>	Action engagée dans le cadre des Schémas Départementaux d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public Observatoire des solidarités humaines engagé Projet de portail du territoire en lien avec INSEE (pilotage SIG)
S'engager dans une démarche d'ingénierie	<i>Lancement d'une « réflexion collective » autour de l'ingénierie territoriale en matière d'usages et services numériques pour les collectivités audoises</i>	Des expérimentations avec le SYADEN et le centre de gestion mais pas de démarche globale
Mettre en place un « Guichet unique » usager	<i>Développer à l'échelle du département, dans une démarche de GRU, ... « guichet unique » pour les citoyens</i>	Déploiement de l'accueil social inconditionnel de proximité (ASIP) en 2023 Développement de démarches en ligne encore partiel et variable selon les services
AXE 2 : Un territoire de modernisation de l'action publique		
Sous orientation : Transformation numérique interne		
Initier une démarche volontariste de conduite du changement en interne	<i>Mettre en place une démarche de conduite du changement à la transformation numérique via un réseau de référents piloté par une « gouvernance » dédiée, en lien étroit avec la DSI</i>	Pas de démarche globale Des actions de formation Des actions du type : structuration du service qui accompagne les utilisateurs des logiciels métiers de la direction générale adjointe des solidarités humaines.
Engager en interne une démarche de Gestion Relation Usager ou Citoyen	<i>S'engager dans une démarche pragmatique de Gestion relation Citoyen, en lien avec les orientations et les ressources du schéma directeur informatique</i>	SDSI en cours de révision

AXE 3 : Un territoire d'inclusion		
Répertorier les acteurs et les dispositifs de médiation numérique	<i>Développer une plateforme de recensement ... des acteurs et des dispositifs de médiation audois qui « fasse référence »</i>	Recensement réalisé pour une intégration sur la base de données publiques par le hub régional numérique Rhinocc
Créer un cadre communautaire pour les accompagnants	<i>Créer un « cadre » pour les accompagnants à l'échelle départementale pour mutualiser et apporter de la valeur aux acteurs de terrain</i>	Non réalisé Dans le cadre de la stratégie nationale d'inclusion numérique : déploiement d'une vingtaine de postes de conseillers numériques dans le département
Développer des actions d'inclusion pour les professionnels/filières de proximité	<i>À l'échelle départementale, mettre en place des actions d'inclusion vers les publics professionnels éloignés du numérique</i>	Des actions conduites auprès des différents publics : public en insertion et personnes âgées
Aller vers et soutenir les publics durablement éloignés du numérique	<i>« Aller vers et faire ensemble » à travers la création d'un réseau de repérage et de soutien départemental aux publics durablement éloignés du numérique</i>	
AXE 4 : Un territoire d'attractivité		
Outils des circuits courts et l'économie locale et de partage du numérique	<i>Créer un pôle de ressources et d'expertises pour soutenir le développement de solutions numériques mutualisées adaptées aux besoins des circuits courts et de l'économie locale</i>	De nombreuses initiatives développées durant le confinement
Faire du numérique un support aux « Mobilités	<i>Développer un portail regroupant les informations sur les mobilités et le faire connaître auprès des publics</i>	Mise en place de la plateforme « Mobil'Aude »
Mettre en place une comitologie pour la programmation d'actions numériques face aux risques	<i>Établir la feuille de route, constituer les groupes de travail pour la sensibilisation de la population à la prévention des risques et pour l'organisation locale et citoyenne en situation d'isolement et post-crise</i>	Des actions déployées par le SMMAR pour prévenir du risque d'inondation

2. UNE ACCELERATION DE LA TRANSFORMATION DES SERVICES PUBLICS NUMERIQUES

2.1 Les usages numériques : toujours une priorité pour la collectivité

➤ Un choix politique

L'Assemblée départementale renouvelée en 2021 a réaffirmé son engagement en matière de numérique en inscrivant ce schéma dans ses projets prioritaires. En conséquence, dans le cadre de la nouvelle organisation de la collectivité, un poste de chargé de mission dédié à ce sujet a été créé en juin 2022.

➤ Une obligation réglementaire

L'article L1425-2 du Code général des collectivités territoriales ouvre la possibilité aux Départements et Régions de s'engager dans l'élaboration d'une stratégie de développement des usages et services numériques. Il est précisé que lorsque le territoire couvert par un schéma directeur territorial d'aménagement numérique comprend **des zones de montagne**, au sens de la loi n° 85-30 du 9 janvier 1985 relative au développement et à la protection de la montagne, l'élaboration de **cette stratégie est obligatoire**. La Loi du 28 décembre 2016 de modernisation, de développement et de protection des territoires de montagne reprend ces éléments dans son article 33.

➤ Un enjeu de société

L'**accélération** de la **transformation numérique** des **services publics impacte profondément et durablement le fonctionnement** de la collectivité tant dans la **relation aux usagers** que dans les **pratiques professionnelles** et les **métiers**. Même si les démarches en ligne ont permis de fluidifier l'accès à certains services, ils ont, également, conduit à une exclusion d'une partie de la population, notamment les plus vulnérables.

➤ Une stratégie numérique nationale

La France ambitionne de **généraliser le Très Haut Débit (THD) en 2025 sur l'ensemble du territoire**, de **généraliser une couverture mobile de qualité** pour tous les Français en 4G et de favoriser l'inclusion numérique de tous.

Cinq ans après une première **stratégie pour un numérique inclusif**, l'État a souhaité proposer à l'ensemble des partenaires une feuille de route stratégique pour la période 2023-2027, dénommée "**France Numérique Ensemble**".

2.2 Le numérique et l'e-administration : éléments de définition

La **notion de numérique utilisée** dans ce document correspond à la définition la plus large et recouvre à la fois l'**infrastructure technique**, les **usages** et les **enjeux**.

L'informatique	Les terminaux : ordinateur, smartphone, tablette, etc. et leurs périphériques (imprimante, clé USB, disque dur externe, etc.).
Les logiciels	Logiciels, outils bureautiques, applications, systèmes d'information, algorithmes d'intelligence artificielle, etc. installés sur le terminal ou accessibles sur un serveur local ou distant <i>via</i> internet.
Les infrastructures et réseaux	Câbles, antennes, serveurs, routeurs, satellites, informatique en nuage (<i>cloud</i>), protocoles de communication, etc. qui permettent aux messages numériques de circuler et d'être échangés. L'internet et le Web.
Les productions et contenus	Les fichiers texte, tableur, audio, vidéo, les bases de données, les pages de sites internet, les blogs, etc. Les données publiques. La question des données en masse (<i>big data</i>).
Les usages	Réseaux sociaux, objets connectés, voitures autonomes, impression 3D, etc.
Les acteurs	Services publics chargés de l'organisation et de la régulation du numérique, plateformes de commerce en ligne, entreprises de services numériques, etc.
Les enjeux	La cybersécurité, le poids des grandes plateformes d'internet, la fracture numérique, le logiciel libre, etc.

La **transformation numérique** est **multifacette** : stratégique, technique, organisationnelle, fonctionnelle, juridique, archivistique, data et contenu documentaire.

L'e-administration, aussi appelée administration numérique ou en ligne, recouvre plusieurs champs :

- le rapport à l'utilisateur,
- la numérisation des services délivrés par la collectivité,
- les relations entre administrations,
- l'organisation des services.

(Source – Baromètre de la maturité numérique des territoires 2023)

Dans ce document, on accordera le même sens à « numérique » et « digital ».

2.3 Le numérique : toujours plus présent dans notre société

Plus de 90% des français sont aujourd'hui « connectés ».



(Source « [Baromètre du numérique 2022](#) » – CREDOC et ARCEP)

Aujourd'hui, le **numérique fait partie intégrante de nos vies professionnelles et personnelles**. Il est incontournable et induit des changements importants et rapides dans la vie quotidienne de chacun.

Des modes d'accès à Internet diversifiés

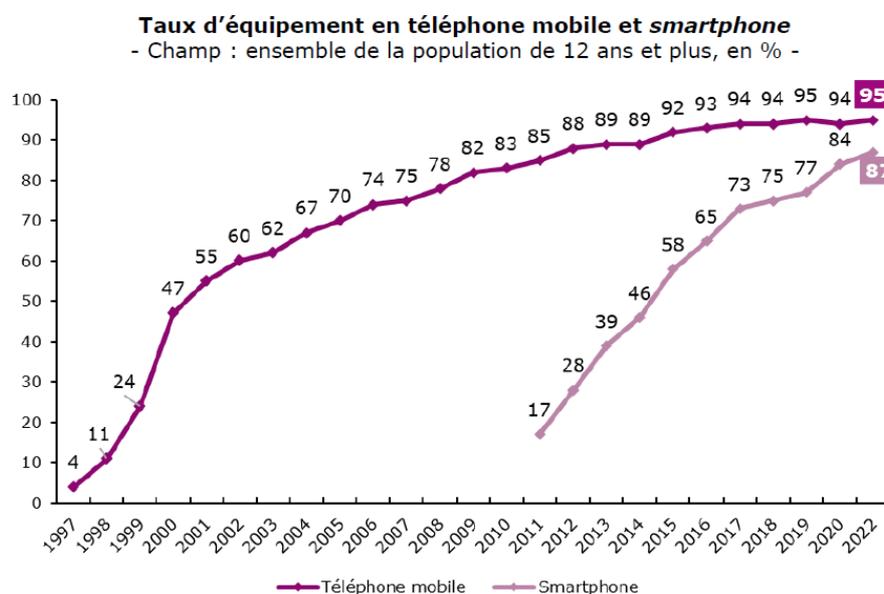
Technologie	Niveau de couverture	Avantages	Inconvénients
Fibre Optique	84%	<ul style="list-style-type: none"> • Débit élevé et constant • Possibilité de connecter plus d'équipements • Meilleure performance énergétique que le réseau cuivre 	<ul style="list-style-type: none"> • Taux d'échec de raccordement • Accès sédentaire • Coût d'équipement au départ • Alimentation électrique nécessaire
Smartphone	99% (de la population en dehors d'un bâtiment)	<ul style="list-style-type: none"> • Simplicité de connexion • Accès mobile • Coût d'équipement modéré • Débit croissant en 5G 	<ul style="list-style-type: none"> • Couverture variable • Couverture 5G parcellaire • Coût d'abonnement élevé pour des volumes importants
Satellite	100%	<ul style="list-style-type: none"> • Niveau de couverture élevé • Solution d'attente avant FO • Performance en progression 	<ul style="list-style-type: none"> • Coût d'abonnement plus élevé • Adapté à des besoins de volume modéré • Accès semi nomade • Alimentation électrique nécessaire

2.3.1 Le numérique et ses usages en France

Les éléments présentés ci-après sont issus du [baromètre du numérique 2022](#) mené par l'ARCEP et le CREDOC qui mesure l'adoption des équipements et des usages numériques dans la population française.

Les équipements :

L'équipement en smartphone poursuit son expansion : 87 % des 12 ans et plus sont équipés d'un smartphone (+3 points par rapport à 2020). En une décennie, les usages numériques sont devenus majoritaires dans le quotidien des jeunes, qu'il s'agisse d'écouter de la musique ou de regarder des vidéos en ligne, d'échanger sur les réseaux sociaux ou encore de jouer aux jeux vidéo. Les médias traditionnels, comme la radio ou la télévision, perdent de leur centralité tandis que les réseaux sociaux sont devenus une source d'information incontournable.



❖ 9 personnes sur 10 sont équipées en ordinateur fixe ou mobile

❖ Les objets connectés se diffusent rapidement :

- La part des détenteurs d'objets connectés relatifs à la santé, la sécurité, la domotique ou à l'électroménager atteint 40% en 2022 (+7 points / 2020) ;
- 27% des individus disposent d'une enceinte connectée (+7 points) avec une forte progression chez les jeunes adultes en 2022.

❖ De plus en plus d'abonnés à la fibre optique :

- 85% des répondants déclarent utiliser une connexion fixe à Internet, parmi eux, 56% disposent désormais d'un accès en fibre optique ou par le câble (+17 points par rapport à 2020) ;
- La proportion d'abonnés à la fibre dans les communes rurales a fortement augmenté et atteint 34% (+19 points par rapport à 2020). Il s'élève à 72% en agglomération parisienne.

❖ 89% des Français disposent d'au moins un ordinateur personnel ou professionnel à leur domicile

❖ Près de six personnes sur dix ont une tablette

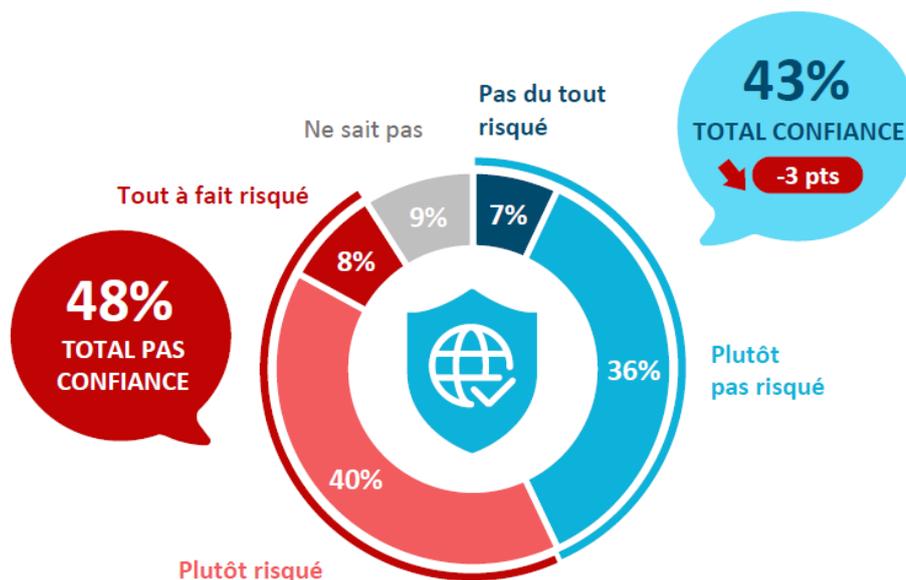
- ❖ **Plus de 9 personnes sur 10 utilisent leur smartphone pour naviguer sur Internet, une part qui a progressé de 9 points en quatre ans.**

Les évolutions des usages :

- ❖ **Un taux stable de recours à l'e-administration depuis 2020 :** 71% des personnes interrogées ont accompli une démarche administrative en ligne dans les douze derniers mois.
- ❖ **Le niveau de diplôme a un fort impact sur le recours aux administrations en ligne :** seuls 42% des non diplômés ont effectué une démarche administrative en ligne dans les douze derniers mois contre 82% des diplômés du supérieur.
- ❖ **L'écart se creuse aussi en fonction de la taille d'agglomération,** avec une baisse de 8 points de la part des personnes ayant effectué une démarche administrative sur Internet parmi les **résidents des communes rurales.**
- ❖ **90% des Français utilisent massivement les services numériques en santé** (prise de rendez-vous en ligne, récupération de document d'analyse ou de diagnostic, ou encore téléconsultation) favorisant une grande fluidité dans les démarches administratives et une meilleure coordination du parcours médical.
- ❖ **Le recours à Internet pour chercher un emploi augmente légèrement :** les actifs au chômage sont 83% à l'utiliser pour chercher un emploi.
- ❖ **2/3 des Français participeraient à une consultation citoyenne locale en ligne.**
- ❖ **Les achats sur Internet progressent et concernent 8 personnes sur 10.**
- ❖ **En 2022, la moitié de la population a déjà passé un appel vidéo.**
- ❖ **2/3 des Français reçoivent la télévision via une box Internet.**

❖ La défiance vis-à-vis du numérique est également en progression.

A la question, faites-vous confiance à Internet, pratiquement la moitié des répondants indique ne pas avoir confiance :



(Source [Baromètre de la confiance des Français dans le numérique 2024](#))

Des inégalités en compétences numériques qui s'accroissent

Plus d'un Français majeur sur deux estime mieux maîtriser ces outils (56%), toutefois, cette moyenne est sous-tendue par de grandes disparités.

En effet, si le sentiment de s'être mieux approprié les outils numériques avec la pandémie est marqué chez les cadres et professions intellectuelles supérieures (71%), à l'inverse, les Français parmi les plus vulnérables (non diplômés et âgés de 70 ans et plus), sont une majorité à ne pas avoir l'impression de gagner en maîtrise depuis ces deux dernières années (respectivement 53% et 56%).

Les **freins aux usages du numérique** sont de plusieurs ordres et impactent différemment les populations selon leur **âge**, leur **classe sociale**, leur **lieu de résidence**, etc.

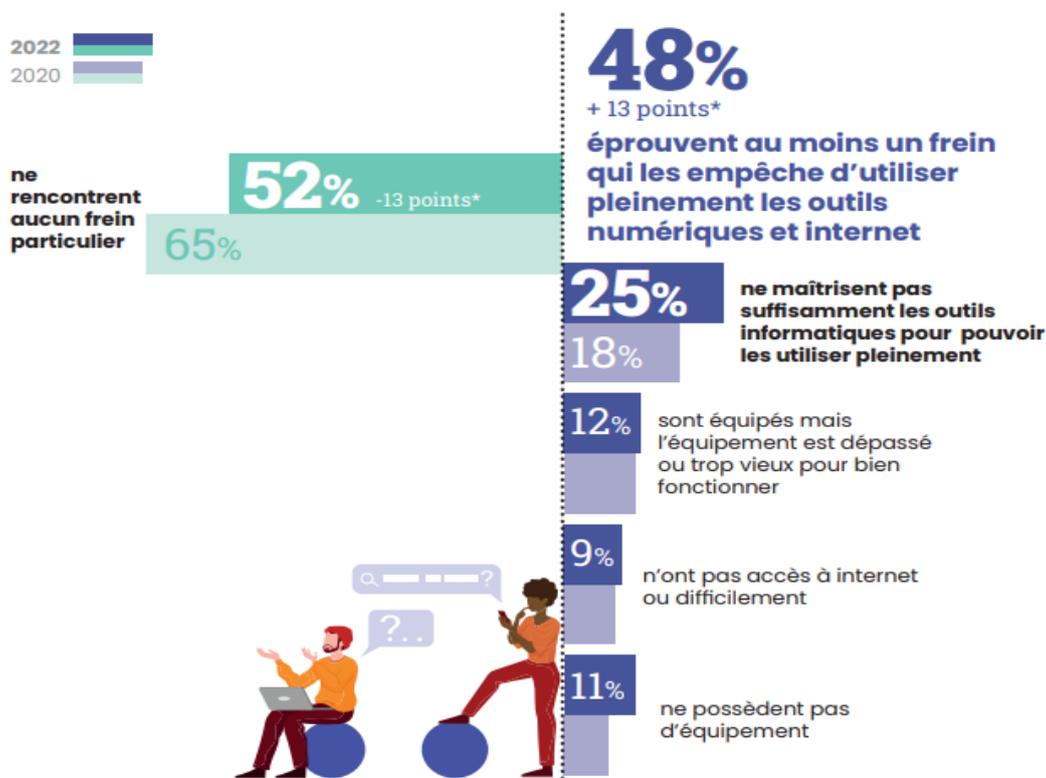
La multiplication des démarches dématérialisées et la progression du nombre de personnes utilisant la voie digitale pour leurs démarches administratives accroissent mécaniquement la part de personnes en prise avec des difficultés.

On constate en effet **une augmentation de la part de personnes ayant des difficultés à effectuer des démarches en ligne (54%, + 16 points).**

Face à ces difficultés, **la solution la plus plébiscitée est de demander des explications pour réussir à réaliser ensuite la démarche seul**, peu de personnes s'en remettant entièrement à une autre personne pour faire la démarche à leur place. Il faut dire que les démarches mobilisent souvent des données personnelles sensibles (impôts, prestations sociales, autorisations, etc.).

Davantage de personnes rencontrent des freins à la pleine utilisation du numérique

Source Baromètre numérique 2022



2.3.2 Le numérique facteur de transformation des services publics

La sphère publique n'est pas à l'écart de cette évolution digitale. Ainsi, le service public est amené à interroger ses pratiques et son offre de services, à transformer son fonctionnement.

La mutation numérique n'est donc plus une option, elle est incontournable. La dématérialisation, facilitant la mobilité, l'interconnaissance et l'interopérabilité, a des impacts multiples sur les organisations, ainsi elle :

- Interroge le fonctionnement de la collectivité et la capacité à collaborer et à travailler ensemble
- Modifie l'analyse et le pilotage
- Induit une surcharge informationnelle, pouvant conduire à une perte de concentration, une diminution de la productivité et une augmentation du stress
- Interroge les processus métiers en passant du support papier au support électronique

Une multiplicité de facteurs accélère cette mutation digitale des services publics :



Mutations technologies et couverture THD larges et rapides : améliore la mobilité, étoffe et facilite les services



Démultiplication de la dématérialisation et des démarches en ligne : réduit le temps de traitement, simplifie le télétravail et exige une infrastructure réseau disponible et fluide



Essor du travail collaboratif et du partage : favorise le travail en transversalité, le travail en équipe, la pluridisciplinarité et l'intelligence collective, améliore la réactivité et le partage des connaissances



Stratégie numérique gouvernementale renforcée : augmente l'offre de services publics et améliore le poste de travail



Essor de la réglementation et des objectifs qualitatifs et quantitatifs des services publics: favorisent la transformation et l'inclusion numérique et engagent les collectivités dans une démarche d'amélioration continue



Multiplication et valorisation des données : améliore l'analyse, la réponse aux besoins et le pilotage



Crise sanitaire : accélération des usages, maintien le lien professionnel et social , accès à la connaissance facilité. **Essor des crises**, climatique, énergétique, recrutement : amène à plus de sobriété et d'efficience

En mars 2024, l'Etat a publié son programme d'actions pour atteindre les objectifs fixés par l'Europe en termes de numérique d'ici 2030 pour favoriser les compétences numériques, l'infrastructure numérique, la numérisation des entreprises et des services publics.

Si la France affiche un bon taux de couverture de la fibre : 73% des ménages sont couverts en France et seulement 56% à l'échelle de l'Union Européenne, elle se situe dans la moyenne des pays de l'UE en matière de numérisation des services publics (toutefois en baisse sur 2 ans). Elle figure néanmoins parmi les pays les plus performants de l'UE en matière d'utilisateurs d'administrations en ligne (90% des utilisateurs d'Internet, 26 points supérieurs à la moyenne européenne) et d'ouverture des données publiques (98% de la note maximale contre 81% pour la moyenne de l'UE).

Services publics	France			UE	
	DESI 2021	DESI 2022	DESI 2023	DESI 2023	Obj. 2030
Utilisateurs des sites gouvernementaux % des utilisateurs d'internet	nd.	nd.	90 %	74 %	-
Services publics numériques pour les citoyens Score (0 à 100)	nd.	69	71	77	100
Services publics numériques pour les entreprises Score (0 à 100)	nd.	80	79	84	100
Transparence de la prestation de services, de la conception et des données personnelles Score (0 à 100)	nd.	65	65	65	-
Soutien aux utilisateurs Score (0 à 100)	nd.	70	70	84	-
Accès aux dossiers médicaux électroniques Score (0 à 100)	nd.	nd.	54	72	100

(Source : Feuille de route stratégique de la France – La décennie numérique 2024 - 2030)

En matière de services publics numériques, la France développera 4 axes prioritaires d'ici 2030 :

- La **simplification de l'usage** des services publics en ligne
- La relance de la **politique en faveur de l'ouverture des données** en open data
- La **numérisation des démarches publiques essentielles** (rendre accessible 100% des démarches essentielles d'ici 2025)
- Le **développement des systèmes d'identification numérique** (portefeuille d'identité numérique européen, etc.)

2.3.3 Le développement du numérique : un facteur d'exclusion

Le développement des services publics numériques qui a pour objectif de simplifier les démarches pour les usagers, peut paradoxalement, générer des difficultés toujours plus importantes pour les personnes les plus vulnérables. Ainsi, la **dématérialisation croissante** des services publics a souvent pour conséquence l'augmentation des **difficultés d'accès aux droits sociaux** et le **renforcement des inégalités sociales**.

L'exclusion numérique est liée à plusieurs facteurs :

- Le **manque de maîtrise des compétences** numériques ;
- La **démultiplication et la complexification des démarches** en ligne ;
- La **mauvaise qualité de l'accès à Internet** ;
- Le **coût des équipements**, des logiciels, des abonnements et du raccordement.

La mise en place d'une stratégie d'usage et des outils du numérique permet de donner un cap commun. Elle est incontournable sur le territoire, au regard de la multiplicité des acteurs territoriaux et des actions d'inclusion numérique. Le numérique engage la collectivité dans un double enjeu : celui de la médiation et celui de l'accès à du matériel informatique essentiel pour développer les usages numériques. **Le SUN ambitionne pour le citoyen de passer du subi au choisi et de ne pas ajouter à la fracture sociale, la fracture numérique.**

2.3.4 Le numérique et le cadre réglementaire pour les collectivités

Les obligations légales et les recommandations des collectivités en matière de numérique sont multiples.

Dématérialisation

Si la chaîne comptable et financière, les marchés publics et la télétransmission du contrôle de légalité sont tenus à la dématérialisation, les autres périmètres d'activité et les démarches en ligne associées sont volontaristes pour les collectivités. Toutefois, le Plan « Action publique 2022 » de l'Etat invite les collectivités à disposer de démarches administratives en ligne pour déposer et suivre les demandes des citoyens.

Relation usager

Dans le cadre de la simplification des relations avec les usagers, l'ordonnance n°2014-1330 du 6 novembre 2014 a mis en place la saisine par voie électronique de l'administration qui permet aux citoyens de saisir l'administration par voie électronique qui y répond par le même canal. Plusieurs principes s'appliquent également à la relation usager :

- Le Silence Vaut Acceptation : la loi du 12 novembre 2013 habilitant le Gouvernement à simplifier les relations entre l'administration et les citoyens a posé le principe selon lequel le silence gardé par l'administration sur une demande vaut accord. Ce principe est désormais codifié à l'article L. 231-1 du code des relations entre le public et l'administration et s'applique depuis le 12 novembre 2015, aux demandes adressées aux collectivités territoriales ;
- Dites-le-nous une fois, consiste à éviter aux usagers de fournir des informations et des pièces déjà détenues par l'administration ;
- Droit à l'erreur, avec pour principe de faire confiance, en accordant un droit à l'erreur et faire simple.

Cybersécurité

Les collectivités ont l'obligation de protéger les données personnelles de ses administrés (conformément à loi Informatique et Libertés et au Règlement Général sur la Protection des Données), de sécuriser les téléservices locaux (conformément au référentiel général de sécurité) et d'assurer la sécurisation de l'hébergement des données de santé et de son infrastructure réseau. En cas de cyberattaque et de manquement, la responsabilité des collectivités locales est engagée. La directive européenne du 14 décembre 2022 dite « NIS2 » va renforcer le niveau de sécurité et devrait transposer en France avant fin 2024.

Numérique Responsable

Le décret du 12 avril 2023 fixe un objectif annuel de réemploi et de réutilisation des matériels informatiques réformés des collectivités locales pour réduire l'empreinte environnementale du numérique. Les modalités de réemploi et de réutilisation doivent permettre d'atteindre à minima les objectifs : 25% du parc en 2023, 35% en 2024, 50% à partir de 2025. Même si un cadre réglementaire dense existe, les principales recommandations concernant les collectivités sont incitatives :

- La loi anti gaspillage et économie circulaire du 10 février 2020 fixe des dispositions pour rallonger la durée de vie des produits numériques et obliger les collectivités à intégrer ces enjeux dans leur politique d'achat.
- La loi REEN du 15 novembre 2021 a pour objectifs de limiter l'impact environnemental du numérique mais seules les communes de plus de 50 000 habitants devront décliner cette stratégie numérique responsable au 1^e janvier 2025.

Accessibilité de l'information numérique

L'accessibilité des sites web publics aux personnes en situation de handicap est obligatoire et doit respecter le Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité. L'Ordonnance du 6 septembre 2023, vient renforcer cette obligation.

Open data & Documents

La loi pour une république numérique du 7 Octobre 2016 a conduit à la mise en place d'un service public de la donnée publique ou open data qui prévoit le partage des informations, produites par une collectivité, qui présentent un intérêt économique, social, sanitaire ou environnemental et qui peuvent soutenir l'intérêt général. Elle impose la publication en ligne des documents administratifs lorsque ceux-ci existent au format électronique ou après qu'une personne en ait demandé la communication à titre individuel sous format électronique.

Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD)

Depuis le 25 mai 2018, le RGPD est applicable aux collectivités locales, dans la continuité des principes de la loi informatique et libertés de 1978 : l'interdiction de collecter des données à caractère sensible (religion, santé, politique,...), le principe de collecte loyale de données ; l'obligation d'assurer la sécurité des données collectées et informer les individus concernés ; le droit à l'accès, la modification et la suppression des données.



Intelligence Artificielle (IA)

Depuis le 08 décembre 2023, l'Europe a défini un cadre juridique de l'IA, avec pour objectif de renforcer la sûreté et la sécurité. La France encadre également l'usage de l'IA dans les administrations. Des expérimentations de IA générative sont en cours depuis octobre 2022 pour améliorer le service rendu aux usagers.

2.4 La stratégie des usages et services numériques pour l'Aude

Ce schéma comme stratégie de développement des usages et des services numériques a pour objectifs de :

- Disposer d'un **service public numérique, plus proche, choisi, plus accessible, plus simple et plus efficace**, pour rapprocher usagers et administration et faciliter l'adhésion des agents ;
- « **Humaniser** » le **digital** et garantir la simplicité, l'efficacité, la proximité des services publics dématérialisés ;
- **Développer la montée en compétence numérique en continu** des agents, pour tendre vers l'autonomie digitale, développer de nouveaux métiers et de nouveaux parcours professionnels ;
- **Accompagner chaque agent** dans la transformation numérique de son activité, l'évolution des métiers et simplifier le poste de travail ;
- **Répondre à la réglementation** encadrant la transformation numérique ;
- **Promouvoir des orientations numériques responsables**, pour gérer au mieux les ressources et répondre aux crises ;
- **Mettre le numérique au service du développement des territoires**, pour faciliter l'installation des habitants et valoriser son patrimoine
- **Travailler en partenariat** avec tous les acteurs autour du numérique pour s'adapter aux spécificités territoriales ;
- **Développer la gestion des données et des documents d'activités**, pour développer l'offre de services et améliorer la prise de décisions ;
- **Mettre l'innovation numérique au service** du dynamisme du territoire et de la collectivité : **expérimenter et innover en continu.**

Ce schéma vise à recenser et développer les initiatives numériques. Il doit être conçu comme un outil de référence ouvert, évolutif, et ré-actualisable couvrant le numérique sur l'ensemble des compétences départementales.

En quelques années, en particulier depuis la crise sanitaire, la situation de la collectivité a beaucoup évolué vis-à-vis du numérique aussi bien en matière d'équipements que dans le développement des services et des usages.

En interne, la forte progression du taux d'équipement des agents en ordinateurs portables, la généralisation et la sécurisation des connexions à distance, a permis, entre autres, le développement du télétravail.

Le numérique a changé également la relation usager avec le développement encore parcellaire des services en ligne (télécharger des pièces, déposer une demande de subvention, ...). Le numérique est en évolution permanente et il est indispensable d'accompagner les agents pour favoriser leur acculturation, leur montée en compétence et d'appréhender l'ensemble des potentialités qu'il peut offrir pour améliorer le travail au quotidien. Les métiers existants au sein de la collectivité évoluent et de nouveaux métiers apparaissent.

Aujourd'hui, la dématérialisation encore parcellaire « et non de bout en bout » génère une complexification des tâches et peut entraîner un allongement du temps de traitement.

Les enjeux du schéma

Renforcer l'accès aux droits

Favoriser l'inclusion numérique

Proposer des services publics fluides

Collaborer avec les acteurs du territoire

Mettre l'innovation au service du dynamisme du territoire

Accompagner les agents dans la transformation numérique de leurs métiers

3. LES ORIENTATIONS POUR LE DEPARTEMENT

Le schéma pose des orientations et des principes d'actions qui nécessiteront des investissements (financiers, humains, techniques).

Leur mise en œuvre se fera donc, progressivement, en lien avec les différents projets et stratégies de la collectivité, le numérique étant transverse à tous les domaines.

Ainsi, pour les orientations liées directement au fonctionnement interne de la collectivité, elles seront reprises dans le cadre du futur Schéma Directeur des Systèmes d'Information (SDSI). Concernant les orientations pour l'inclusion numérique, elles seront mises en œuvre, en lien avec l'Etat et les partenaires, dans le cadre de la déclinaison territoriale de la stratégie nationale « France Numérique Ensemble ». En effet, la collectivité s'est positionnée comme copilote au côté de la Préfecture pour la déclinaison départementale d'inclusion numérique.

Le plan d'actions est structuré selon 5 axes :

- **Numérique et inclusion**
- **Numérique et relation aux usagers**
- **Numérique responsable**
- **Numérique et attractivité**
- **Numérique et pilotage**

LES ORIENTATIONS DU SCHEMA

AXE 1 – NUMERIQUE ET INCLUSION

Orientation n°1 : **Coconstruire et copiloter la feuille de route départementale de l'inclusion numérique**

Orientation n°2 : **Etoffer l'offre de médiation numérique et favoriser les articulations avec nos accueils**

AXE 2 – NUMERIQUE ET RELATION AUX USAGERS

Orientation n°3 : **Définir la stratégie relation aux usagers intégrant les différents modes d'accueil : numérique, téléphonique et physique**

Orientation n°4 : **Simplifier l'accès aux services numériques publics**

AXE 3 – NUMERIQUE RESPONSABLE

Orientation n°5 : **Définir une stratégie numérique responsable**

AXE 4 – NUMERIQUE ET ATTRACTIVITÉ

Orientation n°6 : **Accompagner les collectivités locales et les citoyens dans les évolutions techniques**

Orientation n°7 : **Mobiliser le numérique pour valoriser les ressources du territoire et de la collectivité**

AXE 5 – NUMERIQUE ET PILOTAGE

Orientation n°8 : **Former en continu**

Orientation n°9 : **Développer un service public de la donnée interne et externe**

Orientation n°10 : **Faciliter le partage et la collaboration des documents d'activités**

Orientation n°11 : **Piloter la stratégie des usages du numérique**

DECLINAISON DES ORIENTATIONS

AXE 1 – NUMERIQUE ET INCLUSION	
Orientations	Actions à engager
Coconstruire et copiloter la feuille de route départementale de l'inclusion numérique	<ul style="list-style-type: none"> ○ Elaborer la stratégie départementale « France Numérique Ensemble » en copilotage avec l'Etat ○ Créer et animer un réseau départemental des acteurs de la médiation numérique ○ Cartographier l'offre de service en matière de médiation numérique
Etoffer l'offre de médiation numérique et favoriser l'articulation avec nos accueils	<ul style="list-style-type: none"> ○ Définir au sein de la collectivité des orientations en matière d'inclusion numérique ○ Favoriser les échanges entre les services de la collectivité et les lieux d'accompagnement ○ Développer de nouveaux partenariats pour mieux répondre aux besoins des usagers ○ Proposer un maillage plus complet des lieux de médiation ○ Faciliter et renforcer l'accès à Internet et aux équipements pour les publics en difficulté
AXE 2 – NUMERIQUE ET RELATION AUX USAGERS	
Orientations	Actions à engager
Définir la stratégie relation aux usagers intégrant les différents modes d'accueil : numérique, téléphonique et physique	<ul style="list-style-type: none"> ○ Construire les services numériques en ligne avec les agents et les usagers ○ Développer le numérique au service de la participation ○ S'engager dans une certification
Simplifier l'accès aux services numériques publics	<ul style="list-style-type: none"> ○ Construire une offre numérique pour les smartphones ○ Améliorer l'offre de service en matière de téléphonie ○ Adapter les portails numériques aux personnes en situation de handicap
AXE 3 – NUMERIQUE RESPONSABLE	
Orientations	Actions à engager
Définir une stratégie numérique responsable	<ul style="list-style-type: none"> ○ Elaborer une stratégie numérique responsable de la collectivité ○ Favoriser la mutualisation des achats numériques ○ Favoriser le développement d'une chaîne locale de réparation et de reconditionnement des équipements ○ Promouvoir au quotidien la sobriété numérique

AXE 4 – NUMERIQUE ET ATTRACTIVITE	
Orientations	Actions à engager
Accompagner les collectivités locales et les citoyens dans les évolutions techniques	<ul style="list-style-type: none"> ○ Poursuivre l'accompagnement des communes ○ Rester mobilisés sur les enjeux autour du numérique pour expérimenter et innover
Mobiliser le numérique pour valoriser les ressources du territoire et de la collectivité	<ul style="list-style-type: none"> ○ Développer le potentiel du numérique éducatif à travers l'ENT dans les collèges ○ Développer l'offre numérique dans le cadre de la stratégie de lecture publique ○ Faciliter l'accès au patrimoine archivistique ○ Mettre en valeur le patrimoine touristique, culturel, historique du territoire
AXE 5 – NUMERIQUE ET PILOTAGE	
Orientations	Actions à engager
Former en continu	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sensibiliser les élus et les encadrants aux enjeux de la transition numérique, ○ Impliquer les agents aux évolutions numériques et des usages
Développer un service public de la donnée interne et externe	<ul style="list-style-type: none"> ○ Définir et mettre en œuvre une politique open data du Département ○ Définir une gouvernance de l'information et des données ○ Coopérer et mutualiser nos ressources avec les collectivités et les acteurs territoriaux
Faciliter le partage et la collaboration des documents d'activités	<ul style="list-style-type: none"> ○ Se doter d'un outil collaboratif simple d'usage et d'administration ○ Appliquer les règles d'archivage par métier et typologie de document ○ Définir les règles de gestion des documents
Piloter la stratégie des usages du numérique	<ul style="list-style-type: none"> ○ Définir et mettre en œuvre la stratégie de transformation numérique de la collectivité ○ Formaliser des cahiers des charges fonctionnels avant l'achat de l'outil ○ Qualifier les demandes d'évolutions des outils pour les prioriser ○ Optimiser les moyens financiers

AXE 1 - NUMERIQUE ET INCLUSION

De quoi parle-t-on ?

Inclusion Numérique : Démarche visant à **rendre le numérique accessible à tous les publics** afin de favoriser leur autonomie et leur insertion sociale, professionnelle, économique et culturelle, dans une société et une économie où le numérique joue un rôle essentiel. *(Définition du Conseil National du Numérique)*

Illettrisme : Personnes, après scolarisation, n'ayant pas acquis une maîtrise suffisante de la lecture, de l'écriture, du calcul, des compétences, pour être autonomes dans les situations simples de la vie courante *(Source Agence Nationale de Lutte Contre l'Illettrisme)*

Illectronisme : Englobe le non-usage prolongé d'Internet et le manque de compétences numériques de base des internautes *(Source INSEE)*

Eléments de contexte

Le numérique fait partie intégrante de nos vies, lorsque l'on parle **d'inclusion numérique**, il ne s'agit pas uniquement **d'accompagnement dans la réalisation des démarches administratives en ligne** pour les individus éloignés de la pratique des outils numériques, il est aussi question :

- d'**employabilité** ;
- de **parentalité numérique** : accompagnement des parents dans leurs usages numériques et ceux de leurs enfants ;
- d'**éducation aux médias et à l'information**, en incluant les jeux vidéo ;
- de **culture, en facilitation de l'accès à des contenus en ligne**, comme les bibliothèques numériques, les musées virtuels, les archives en ligne ;
- de **sensibilisation aux enjeux environnementaux** liés aux usages des outils numériques ;
- d'**accessibilité numérique** des sites web pour les personnes en situation de handicap.

L'éloignement numérique est lié à 3 types de facteurs selon l'ANCT :

- **L'accès aux technologies** : lieux et type d'accès, qualité du débit ;
- **L'équipement** : l'ordinateur offrant la palette de fonctionnalité la plus large ;
- Les **compétences techniques** nécessaires à la manipulation des équipements, cognitives pour gérer l'information et sociales pour communiquer.

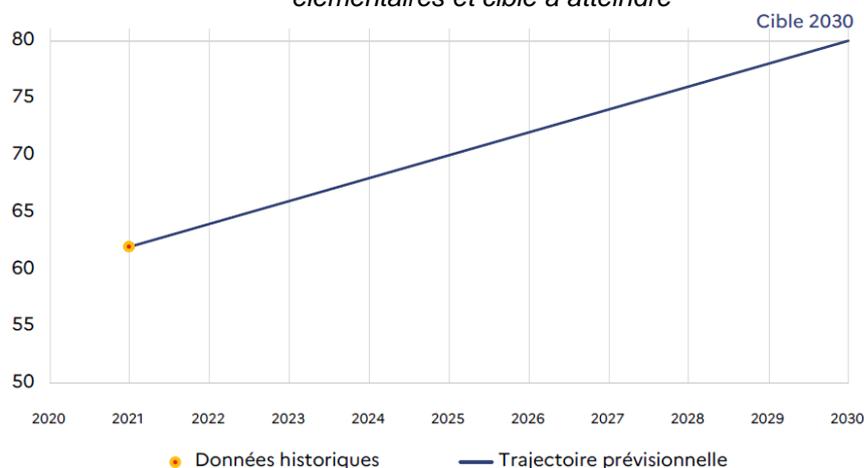
D'autres facteurs renforcent l'éloignement numérique : l'âge, le milieu social, le capital culturel et le niveau de diplôme.

On parle de « capital numérique » *(source Think Thank « Terra Nova »)* qui mobilise 4 catégories de compétences :

- opérationnelles basiques
- informationnelles : recherche, sélection et évaluation des sources sur Internet
- sociales : aisance sur les réseaux sociaux et de communication
- créatives : facilité à créer des contenus de qualité et à les partager en ligne.

Le besoin de compétences de base des citoyens est aujourd'hui toujours prégnant :

% de la population française âgée de 15 à 74 ans disposant de compétences numériques élémentaires et cible à atteindre



(Source : Feuille de route stratégique de la France – La décennie numérique 2024 - 2020)

Le niveau de diplôme a un fort impact sur le recours à l'administration en ligne : seuls 42% des non diplômés ont effectué une démarche administrative en ligne dans les douze derniers mois contre 82% des diplômés du supérieur. L'écart se creuse aussi en fonction de la taille d'agglomération, avec une baisse de 8 points de la part de personnes ayant effectué une démarche administrative sur Internet parmi les résidents des communes rurales.

Dans l'**Aude**, l'**illelectronisme** est **renforcé** par le **profil du département** : une population qui augmente (+ 0,4% grâce au solde migratoire) mais un taux de pauvreté élevé de 20% (il est de 12,2% au niveau national) et des taux d'illettrisme, de non diplômés et de seniors souvent au-dessus des moyennes nationales.

La médiation numérique

La notion de « médiation numérique » peut se définir comme « **des techniques permettant de rendre les personnes capables de comprendre et de maîtriser les usagers et les enjeux du numérique** ». C'est un accompagnement de proximité des individus et des groupes. Dans une logique d'éducation populaire et de formation tout au long de la vie, elle a pour ambition de développer la culture numérique de toutes et tous afin de pouvoir agir dans une société toujours plus numérisée. (Définition Mednum).

L'État a lancé, dans le cadre du volet « inclusion numérique » du plan France Relance, plusieurs dispositifs afin d'accompagner les Français dans leurs usages quotidiens des outils numériques.

Ainsi, depuis mai 2021, près de **4 000 conseillers numériques** ont été formés puis déployés dans des collectivités territoriales, des associations pour assurer une mission de **médiation numérique de proximité** gratuite pour les habitants.

La médiation numérique est un secteur d'activité relativement récent en cours de structuration, qui recouvre :

- Une grande diversité d'acteurs et intervenants ;
- Des métiers nouveaux et avec des appellations différentes : animateurs multimédias, médiateurs ou conseillers numériques, aidants numériques, facilitateurs, formateurs ;
- Des emplois encore trop souvent précaires ;
- Des pratiques et des méthodes d'accompagnement diversifiées ;
- Des activités et des compétences extrêmement variées ;
- Une diversité des publics accompagnés.

Une offre de médiation numérique parcellaire dans l'Aude

A l'échelle de l'Aude, dans le cadre du dispositif « conseiller numérique », ce sont 27 postes qui ont été créés depuis 2021, portés par des structures associatives, des communes et des intercommunalités :

- o Des communes : Bram, Caunes-Minervois, Conques-sur-Orbiel, Fleury, la Redorte, Pépieux, Limoux et le CCAS de Narbonne ;
- o Des structures intercommunales : Grand Narbonne, CDC Piège Lauragais-Malepère, Carcassonne Agglo, CDC Castelnaudary Lauragais audois, SIVOM des Corbières, CDC région lézignanaise, SIVU les passerelles ;
- o Un opérateur : La poste ;
- o Des associations : association de développement énergies de la Piège, SAPIE, Mission locale de l'Ouest audois, Défi 11, fédération départementale de Famille rurale, groupe SOS solidarités, Pays touristique Corbières Minervois, PIMMS du narbonnais.

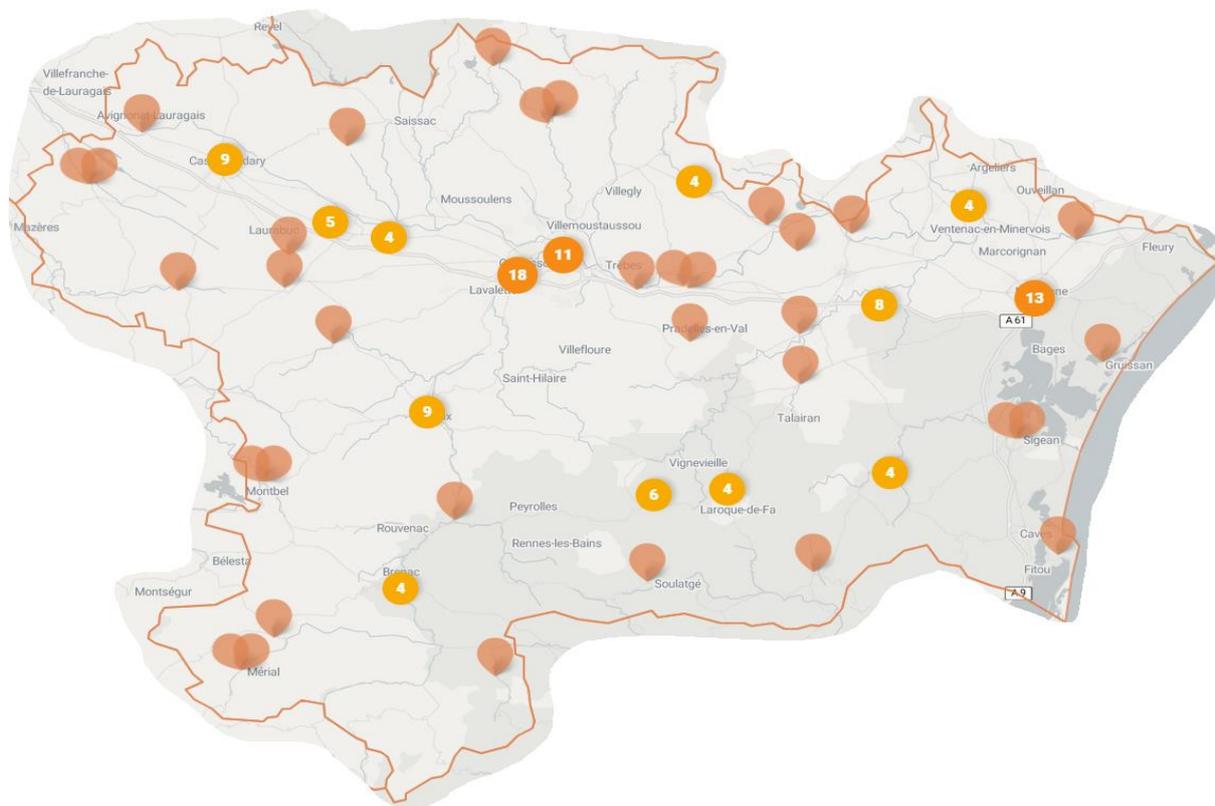
Aujourd'hui le nombre d'agents en place dans le cadre de ce dispositif est seulement de 18. En effet, un certain nombre de postes n'ont pas été pérennisés, entre autres, faute de moyens (le dispositif financier étant dégressif après 3 ans).

Mais la médiation numérique ne se limite pas à ces seuls postes. Avec le développement des usages, **les lieux où une personne peut accéder à un poste informatique, être accompagnée dans une démarche en ligne ou accéder à une connexion se sont multipliés**. L'offre s'est développée de manière hétéroclite depuis l'ordinateur en libre accès dans l'accueil d'une mairie jusqu'à des lieux où l'on peut se former. Ainsi quand on parle d'offre de **médiation numérique cela peut recouvrir des réalités très différentes** : accompagnement et/ou formations, en collectifs et/ou individuels, sur des thèmes aussi variés que l'usage des terminaux, la navigation Internet, la communication, les réseaux sociaux, les démarches administratives, ...

Les lieux de médiation sont principalement portés par le secteur public et associatif mais des opérateurs de services, comme la CAF, qui ont énormément dématérialisé leurs démarches, proposent aussi des accompagnements.

Un premier recensement non exhaustif permet d'identifier plus de 130 lieux.

**Les lieux d'accès à Internet et /ou de médiation numérique
(Avril 2024 - source base de données RhinOcc)**



Les **constats concernant l'offre de médiation numérique** dans l'Aude rejoignent les problématiques nationales :

- Elle est **insuffisamment connue**, référencée et visible du public, en particulier auprès des accueils sociaux
- Le maillage territorial est **parcellaire** : l'offre est **généralement dense en zone urbaine et moindre en ruralité**, elle est très dépendante des initiatives locales ;
- **L'offre de services et de formations est hétérogène**, dépendante d'initiatives locales
- Les postes de conseiller numérique **ne sont généralement pas pérennes**, leur financement dépendant des aides publiques. On constate un turnover important des agents, généralement contractuels. Toutefois, la diversification des ressources financières, l'élargissement de l'offre de services et des missions et l'engagement de certaines collectivités ont permis de pérenniser certains postes.

Exemples : intégration dans la dynamique portée par la médiathèque communale et réparation d'ordinateurs (Conques-sur-Orbiel), imprimante 3D (Pépieux), sensibilisation à l'IA, aux logiciels libres et aux jeux (Narbonne).

Le terme de « conseiller numérique » recouvre une hétérogénéité importante de métiers, de missions, de statuts et de formations. Le réseau départemental de la médiation est à construire.

Des besoins croissants d'accompagnement des usagers

La demande de médiation numérique est supérieure à l'offre territoriale. Les besoins d'accompagnement et de formation sont croissants mais de plus en plus individualisés, spécifiques à chaque usager. En conséquence, les réponses à apporter doivent s'adapter aux profils de chaque utilisateur et les approches pédagogiques centrées sur le besoin individuel sont complémentaires aux ateliers collectifs qui permettent d'acquérir des connaissances de base.

Une nouvelle feuille de route de l'inclusion numérique « France Numérique Ensemble » (FNE)

La nouvelle feuille de route d'inclusion numérique proposée par l'État en 2023 doit permettre, d'ici 2027, d'atteindre les objectifs suivants :

- 8 millions de personnes accompagnées ;
- 25 000 lieux d'inclusion numérique identifiés ;
- 20 000 aidants numériques formés ;
- 2 millions d'équipements informatiques reconditionnés accessibles aux ménages les plus modestes.

Elle se décline en 4 axes :

- **Territorialiser la politique d'inclusion numérique** et accompagner les acteurs locaux par la mobilisation d'un fonds d'ingénierie dédié.
- Déployer **une gamme d'outils numériques accessibles à tous** les médiateurs numériques pour assurer un développement des compétences tout au long de la vie.
- **Soutenir les acteurs du secteur dans leurs travaux de structuration de la filière professionnelle** et renforcer l'adéquation des formations aux réalités opérationnelles.
- **Collecter selon la logique du « dites-le-nous une fois » et partager des données**, structurer pour mieux adapter, au fil de l'eau, la politique d'inclusion numérique aux réalités locales et nationales.

La circulaire du 28 juillet 2023, adressée à tous les préfets de Département, leur demande de territorialiser la politique d'inclusion numérique en identifiant une collectivité pilote pour formaliser une feuille de route et son plan d'actions avec l'ensemble des partenaires.

Le Département est déjà largement impliqué dans la lutte contre la fracture numérique au regard des publics qu'il accompagne.

Dans le **domaine de l'insertion**, pour accompagner les bénéficiaires du RSA, le Département soutient des actions d'inclusion numérique : des ateliers sur le numérique, un soutien à des associations d'insertion qui proposent des ateliers autour de la réparation et du reconditionnement des outils numériques : « Ideal » à Narbonne, « Recycl'Info » à Carcassonne, etc.

Dans le cadre des contrats de ville, il finance également des associations qui conduisent des actions de médiation numérique : l'Arche, la Maison des potes, le PiMMS à Narbonne, la Régie de quartier, Couleurs citoyennes à Carcassonne.

En matière d'autonomie, les actions réalisées par le Département **en faveur des seniors** sont nombreuses. En effet, le programme de la Conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie (CFPPA) 2022-2026, affiche un objectif d'inclusion numérique à travers deux priorités :

- Lutter contre la fracture numérique et l'isolement social ;
- Favoriser l'accès aux droits par le numérique.

Dans ce cadre, plusieurs actions sont développées :

- Des ateliers numériques sont déployés pour initier et accompagner les usagers toujours plus nombreux à participer ;
- Les actions numériques de l'association CAP Prévention (inter-régimes des retraites et complémentaires) que les espaces seniors coordonnent
- La mise à disposition d'un animateur numérique dans les espaces seniors
- L'émergence d'un nouveau projet de 8 journées d'accompagnement dans 4 quartiers politiques de la ville de Carcassonne (le Viguiier, la Conte, le Centre, la pierre Blanche) pour le projet « Ma santé connectée ». Ce projet est construit en partenariat avec l'espace seniors, les professionnels de santé libéraux de la CPTS du bassin carcassonnais et le Contrat Local de Santé de Carcassonne-Agglomération. L'objectif de ce projet est d'accompagner les seniors en situation de précarité dans l'utilisation des outils numériques en santé.

Depuis un an, les accueils des espaces seniors mettent en œuvre le dispositif « ICOPE » qui permet d'identifier systématiquement la fragilité numérique des primo-accédants et de proposer un accompagnement numérique : ateliers collectifs thématiques et individuels.

Le numérique est de plus en plus employé pour les seniors et leurs proches aidants :

- La dématérialisation de l'envoi de la lettre d'information des espaces seniors dès lors que l'utilisateur demande à la recevoir dans ce format ;
- Le téléservice de l'Aide Personnalisée d'Autonomie avec pour évolution la mise en œuvre de la Demande Unique à l'Autonomie ;
- Le téléservice des transports pour les élèves en situation de handicap ;
- La plateforme de signalement d'une personne âgée isolée « Ogénie » ;
- Le site de la conférence des financeurs pour la prévention de la perte d'autonomie des seniors : moisenior.aude.fr ;
- Le site développé par le Département, en partenariat avec l'Union départementale des associations familiales : moiaidant.aude.fr.

Orientation n°1 : Coconstruire et copiloter la feuille de route départementale de l'inclusion numérique

AXE 1 NUMERIQUE ET INCLUSION	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Fédérer les acteurs de la médiation numérique- Adapter les réponses « numériques » aux spécificités locales- Accompagner les plus éloignés du numérique
---------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

1.1. Elaborer la stratégie départementale « France Numérique Ensemble » en copilotage avec l'Etat

- Formalisation du plan d'actions de la stratégie d'inclusion territoriale « France Numérique Ensemble » avant octobre 2024 en copilotage avec l'Etat et avec l'ensemble des partenaires ;
- Construire les instances de gouvernance de la démarche ;
- Etoffer le réseau des acteurs publics et associatifs de la médiation numérique.

1.2. Créer et animer un réseau départemental des acteurs de la médiation numérique

- Porter le poste de Conseiller Numérique Coordinateur (CNC) dont les missions sont :
 - o Coordonner les médiateurs numériques en harmonisant les pratiques ;
 - o Être le relais principal des employeurs, des médiateurs et de l'équipe d'animation nationale ;
 - o Faciliter la montée en compétence des médiateurs.
- Renforcer le maillage et les synergies avec l'ensemble des acteurs de la médiation numérique du territoire ;
- Favoriser les partenariats avec des associations de référence comme « Emmaüs Connect » auprès des entités de la médiation numérique ;
- Favoriser la labélisation des lieux de médiation, en bâtissant un parcours de formation usager en lien avec les accompagnants numériques ;
- Développer l'ingénierie financière permettant de mobiliser des financements pour accompagner les structures employeurs ;
- Favoriser la montée en compétence en relayant les informations sur les outils pédagogiques existants du type :
 - Bons Clics : plateforme d'accompagnement au numérique ;
 - La Malette Cyber : ensemble de ressources dédiées au monde de la médiation numérique afin de protéger les publics les plus éloignés ;
 - Pixomètre : jeu pour contribuer à sensibiliser les jeunes des missions locales aux enjeux de la montée en compétences numériques.

1.3. Cartographier l'offre de service en matière de médiation numérique

- Administrer la base de données (alimentation et mise à jour) permettant d'identifier les lieux de médiation numérique et l'offre de services associée, en s'appuyant sur les bases régionales et nationales
- Faire connaître cette offre en interne et auprès des partenaires en mettant en place des campagnes de communication

Orientation n°2 : Etoffer l'offre de médiation numérique et favoriser l'articulation avec nos accueils

AXE 1 NUMERIQUE ET INCLUSION	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Accompagner au numérique en proximité, en continu, individuellement et collectivement- Pérenniser les emplois de médiateur numérique- Favoriser le « aller vers »
---------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2.1. Définir des orientations partagées en matière d'inclusion numérique au sein de la collectivité

- Pérenniser les actions existantes (autonomie, insertion, etc...) ;
 - Faciliter une information claire et accessible à tous sur l'offre numérique départementale ;
 - Enrichir l'offre « numérique » mise à disposition des usagers dans les accueils, dans le cadre de l'accueil social inconditionnel de proximité au sein des services départementaux ;
 - Sensibiliser et accompagner la montée en compétences des agents sur le numérique en particulier dans les accueils sociaux ;
 - Diagnostiquer l'éloignement numérique des primo accédants en accueil social ;
- Plusieurs outils gratuits sont disponibles pour effectuer un diagnostic rapide comme le « kit d'intervention numérique » de l'ANCT ou les outils « ABC Diag » et « ABC PIX ».
- Expérimenter le dispositif « Aidant Connect » ;

2.2. Favoriser les échanges entre les services de la collectivité et les lieux d'accompagnement

- Conforter et élargir les partenariats engagés avec les Maisons France Services ;
- Inscrire l'inclusion numérique dans le cadre de la contractualisation solidaire ;
- Donner de la visibilité à l'offre existante en matière de lieux d'inclusion numérique, de l'offre de services de médiation, d'équipements et de réparations.

2.3. Développer de nouveaux partenariats pour mieux répondre aux besoins des usagers

Pour apporter une meilleure réponse aux usagers en situation de précarité dans le parcours numérique, le Département pourra engager des partenariats avec des structures comme :

- Association Coll.in : « Collectif pour l'Inclusion Numérique » regroupe des acteurs de la médiation sociale et numérique afin de faciliter les processus de l'e-inclusion, et favoriser l'accès aux droits ;
- Association Emmaüs Connect : permet aux personnes en situation de précarité sociale et numérique d'accéder aux outils en ligne ;
- Association WeTechCare : donne les moyens à toutes et tous de profiter des opportunités du numérique ;
- Association Reconnect : propose un coffre-fort numérique. Le coffre-fort électronique est un espace de stockage virtuel, personnel et sécurisé ;
- Combustible numérique : propose des ateliers de créations numériques innovants et créatifs pour les publics en situation de précarité, d'exclusion ou de handicap.

2.4. Proposer un maillage plus complet des lieux de médiation

- Accompagner les projets de médiation numérique itinérants et solidaires ;
- S'appuyer sur le réseau des bibliothèques animé par la Bibliothèque Départementale de l'Aude et les lieux mis à disposition par les communes ;
- Favoriser la mutualisation entre structures pour pérenniser des postes ;
- Labelliser les lieux de médiation pour mobiliser l'ensemble des acteurs, améliorer les compétences et l'outillage.

A titre d'exemple, le label « numérique en commun » de l'ANCT permet d'identifier, de reconnaître et de promouvoir les dispositifs œuvrant au développement de la diffusion de la culture et des outils numériques, et de leur appropriation par toute la population.

2.5. Faciliter l'accès à Internet et aux équipements pour les publics en difficulté

- **Valoriser les offres Internet sociales**, souvent méconnues, auprès des services sociaux comme :
 - « Coup de pouce » d'Orange (Internet et mobile) aide à l'acquisition de matériel dans l'Aude, le dispositif comptait 136 clients mi 2023, suite à une présentation du dispositif auprès des responsables des maisons des solidarités en novembre de la même année, 264 personnes en bénéficiaient ;
 - « Emmaüs Connect » téléphonie et Internet.
- **Etoffer le nombre de postes en libre-service pour effectuer des démarches administratives en ligne et les points d'accès Wifi gratuits dans les lieux publics :**
 - Construire un partenariat avec les communes et les EPCI ;
 - Travailler avec les bailleurs sociaux pour proposer la mutualisation de l'accès Wifi dans les logements collectifs sociaux.
- **Faciliter l'accès à l'équipement individuel à moindre coût :**
 - Faciliter les acquisitions ou dons de matériels reconditionnés,
 - Favoriser l'usage de logiciels libres
 - Soutenir et accompagner les initiatives locales d'insertion pour structurer une filière.
- **Favoriser le reconditionnement du parc informatique du Département pour en faire bénéficier les citoyens éloignés du numérique**
Identifier les partenaires locaux proposant des terminaux recyclés et de la réparation comme les « repair café », les « Fablab », etc.

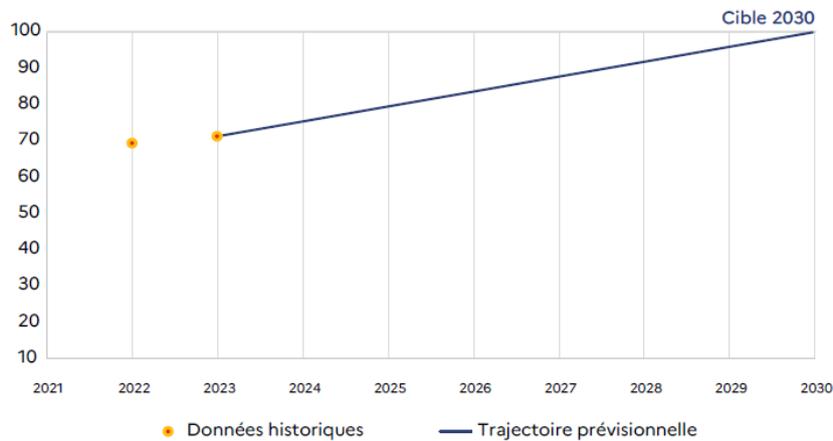
AXE 2 - NUMERIQUE ET RELATIONS USAGERS

Eléments de contexte

Le premier usage du numérique par les citoyens est celui de la gestion administrative : impôts, recherche d'emploi, ouverture de droits, etc. (source : le baromètre du numérique 2022)

Les services publics en ligne ou téléservices se développent avec l'objectif de faciliter les démarches : accessibilité permanente, les déplacements limités, optimisation du traitement, visibilité de l'avancement et suppression des tâches à faible valeur ajoutée.

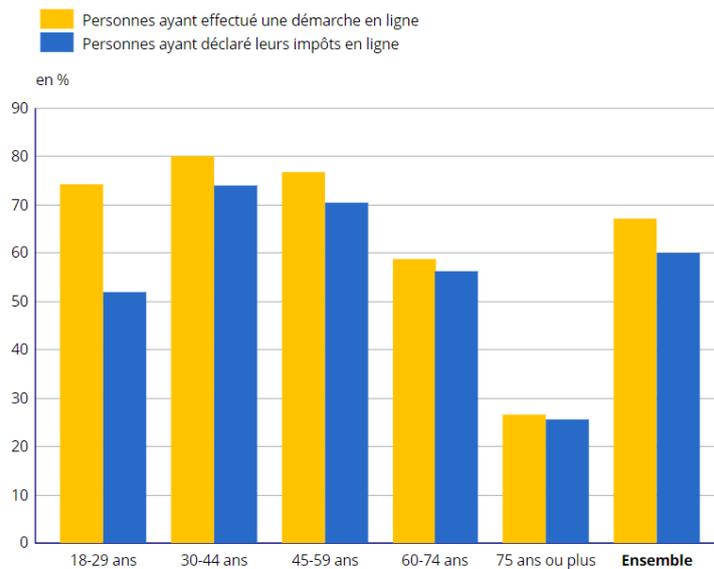
La France et l'Europe se sont fixés comme objectif 100% des services publics en ligne en 2030



(Source : *Feuille de route stratégique de la France – La décennie numérique 2024 - 2030*)

En 2021, 67% des citoyens ont effectué au moins une démarche en ligne au cours de l'année (Source : *étude INSEE -2021*).

Part des personnes ayant fait une démarche administrative en ligne en 2021 selon l'âge



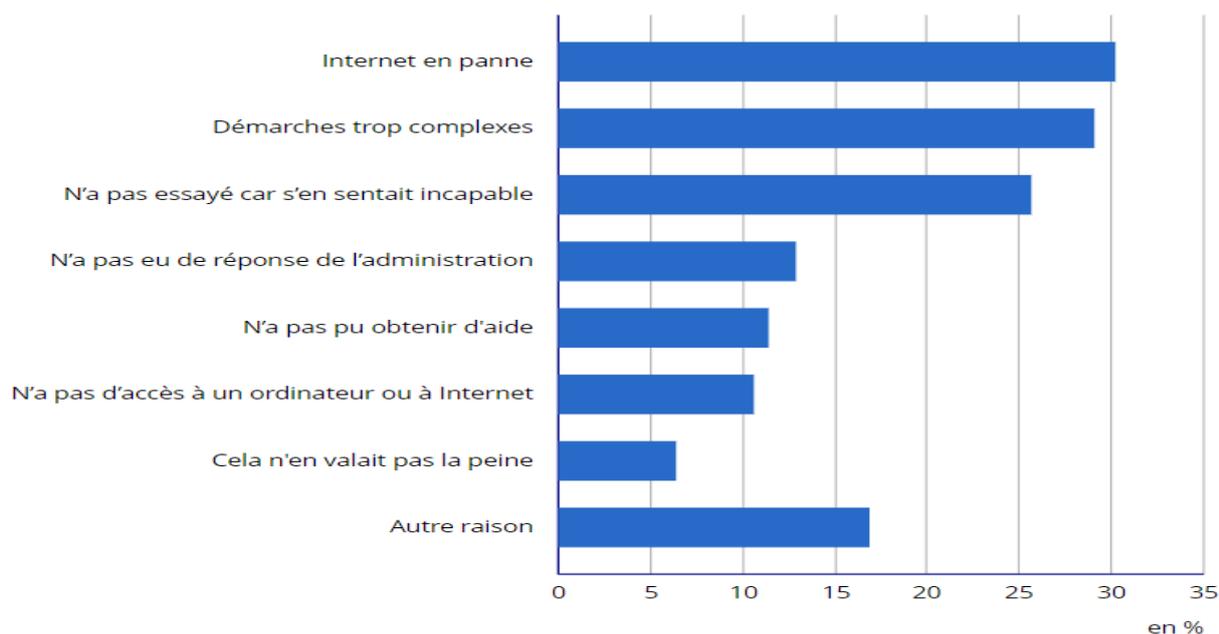
(Source : *Insee, enquête TIC 2021*)

Cependant, **une majorité de Français éprouve des difficultés à accomplir ses démarches en ligne.**

Pour limiter l'exclusion numérique, le défenseur des droits préconise **le maintien d'un mode de communication alternatif (guichet, téléphone ou courrier)**, en parallèle de l'administration électronique. (Source : rapport « *Dématérialisation des services publics* » de 2022)

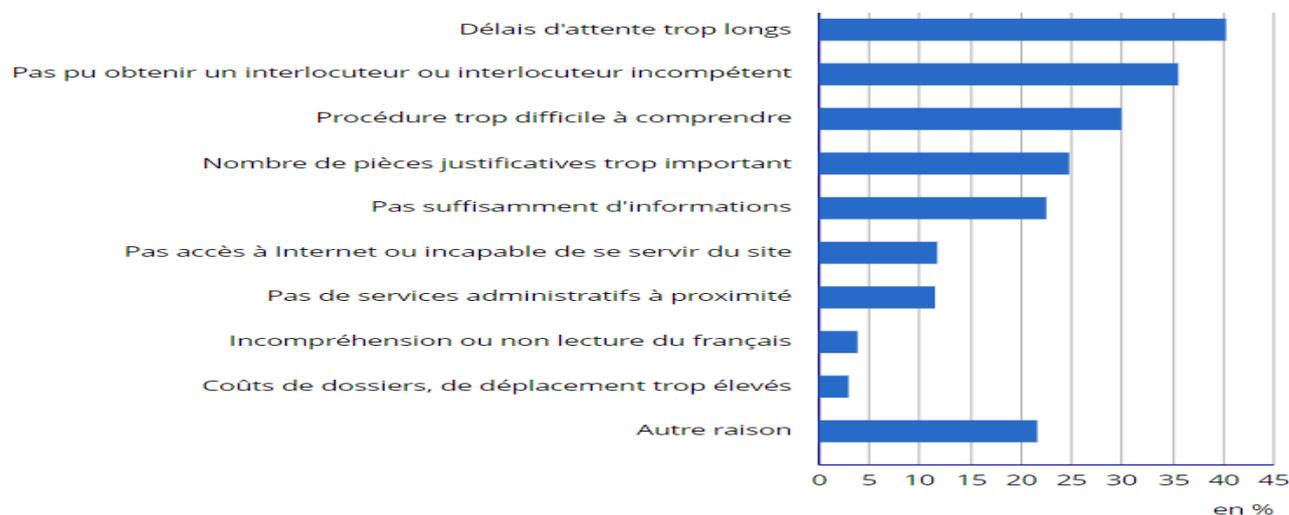
Raisons du renoncement aux démarches en ligne

(Source : [Etude de l'INSEE de 2021](#))



Difficultés rencontrées lors de démarches en ligne

(Source : [Etude de l'INSEE de 2021](#))



Depuis 2021, le **smartphone** est le **premier terminal** pour se connecter sur **Internet**. L'ergonomie simple et agréable, la baisse des coûts, la diversification de l'offre de services et l'adaptation aux nouveaux usages expliquent ce succès.

Aujourd'hui, le **taux d'équipement élevé en smartphone (proche des 90% en 2022)** favorise le développement des applications mobiles, en particulier dans les collectivités locales : en 2021, 25 % des communes françaises disposaient de leur application mobile et 46% des Français y avaient recours pour s'informer sur la vie locale et initier les démarches en ligne.

L'offre de services sur smartphone permet aux collectivités de :

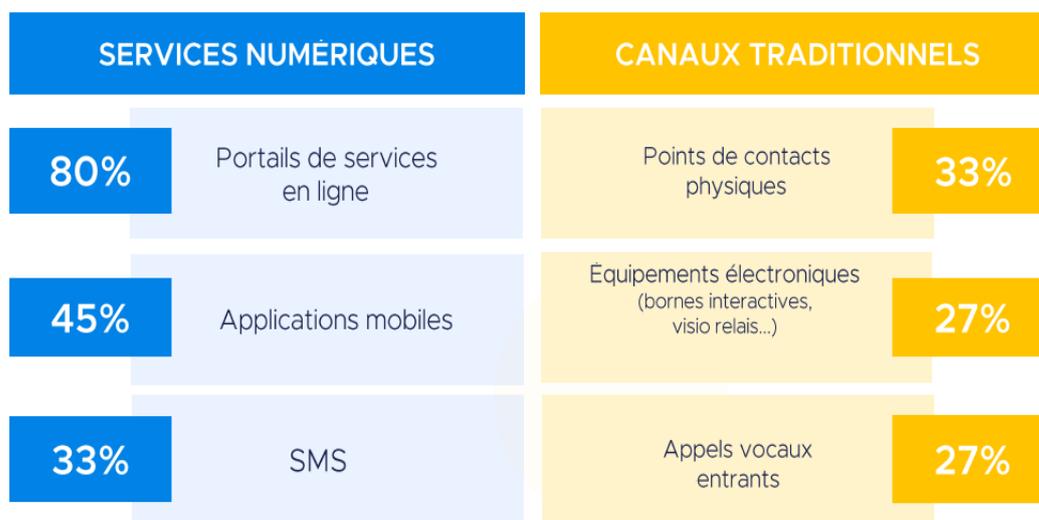
- Capturer un public plus large ;
- Renforcer et enrichir la relation citoyen / collectivité dans différents moments de vie : crise, participation citoyenne, personnes en situation de handicap, ... ;
- Se positionner sur des services novateurs ;
- Simplifier les démarches ;
- Donner de la visibilité aux actions et aides.

Le développement des plateformes permet de réduire les temps passés en « face à face » avec l'administré sur les tâches administratives. Cependant, **le besoin d'accompagnement personnalisé reste important.**

On constate que les usagers en difficulté sociale privilégient le canal téléphonique ou se déplacent dans les accueils sociaux.

Le **canal téléphonique est encore majoritairement utilisé pour** joindre les services publics : il recouvre 43% des échanges. Mais la relation téléphonique s'intègre dans une relation de plus en plus omnicanale, c'est-à-dire le fait d'utiliser plusieurs canaux d'échanges avec l'utilisateur.

Canaux d'échanges des services publics avec le citoyen



France, 2021-2023 - Échantillon : 56 décideurs du secteur public

(Source Markess)

Au niveau des services de l'Etat, face aux difficultés constatées dans les relations téléphoniques, un « plan téléphone » a été adopté en 2023 avec pour objectifs un taux d'appels téléphoniques décrochés cible de 85%, la prise de rendez-vous avec rappel pour éviter l'attente, la lisibilité des numéros sur les sites Internet et le développement du label « Service public+ ».

L'amélioration de la relation usager doit être repensée face à ces mutations. Il est indispensable de **renforcer l'attractivité des métiers et des postes des agents qui assurent ces missions** (faciliter leur travail, donner du sens, fixer des objectifs, mettre en place une base de connaissances communes, créer un nouveau référentiel de compétences et les certifier).

Pour améliorer cette relation à l'usager, il sera nécessaire de **s'appuyer sur son expertise d'usage et de se doter des outils permettant d'être à son écoute.**

Les attendus des Français en termes de services publics numériques

(source Baromètre 2022 de la complexité administrative et de la confiance en l'administration)



Amélioration des délais de traitement (35%)



Accès à un interlocuteur compétent et à une relation personnalisée (32%)



Rationalisation des démarches (25%)



Simplification de la communication et des formulaires (20%)



Amélioration des services en ligne (12%)

Au niveau départemental : fluidifier la relation

Au sein de la collectivité, la charte qualité accueil et le guide associé « améliorer la qualité d'accueil dans nos services » adoptés depuis 2018 posent les engagements de la collectivité en matière d'accueil.

Le déploiement plus récent de l'Accueil Social Inconditionnel de Proximité (ASIP) a permis de franchir un nouveau cap en faisant évoluer l'organisation et l'aménagement des lieux d'accueil.

Le travail engagé concernant la mise en place d'un « **référént parcours** » dans le secteur social va également renforcer encore la qualité de l'accueil en particulier pour les usagers qui font face à des situations complexes.

De même, la généralisation du smartphone aux travailleurs sociaux et de l'ordinateur portable aux télétravailleurs, ont facilité la mobilité et le télétravail.

Le travail doit se poursuivre pour fluidifier la relation sur les différents canaux d'échange. On constate que le taux d'appels décrochés actuel dans les accueils sociaux s'échelonne entre 60% et 70%. Le nécessaire renouvellement des appels de la part des usagers peut générer de l'insatisfaction.

L'offre de téléphonie sous IP du Département « WebEx » qui est en cours de déploiement (au 05/02/24 : 300 licences) va nécessiter un accompagnement à l'usage.

Aujourd'hui, l'offre de services en ligne de la collectivité est encore très parcellaire.

Pour les démarches en ligne destinées aux usagers, la collectivité utilise deux technologies :

- « Démarches simplifiées » pour :
 - o Aide sociale : APA, transport d'élèves en situation de handicap ;
 - o Demandes de subventions culturelles (2021).
- Des portails dédiés :
 - o Maison départementale du handicap via le portail de la Caisse nationale de la solidarité pour l'autonomie
 - o Aides aux communes et demandes de subvention aux associations sportives (2020) via le portail E-Partenaire couplé à Grand Angle.

La collectivité a réussi la dématérialisation de plusieurs démarches en ligne. On peut citer, les demandes de subvention aux communes qui sont intégralement réalisées en ligne et qui ont été très rapidement adoptées par les utilisateurs que sont les communes et les intercommunalités.

Le Département dispose de plusieurs applicatifs sur smartphone :

- « **Mobil'Aude** », lancée en 2021, qui est une plateforme de covoiturage et de visualisation des aides financières à la mobilité. Dans le cadre du schéma départemental des mobilités en cours d'élaboration, des actions sont posées pour rendre plus visible cette plateforme (plan de communication, installation systématique sur les téléphones portables professionnels de la collectivité, etc.)
- « **Pays cathare le guide** » et « **Castrum le jeu** », ces deux applications valorisent les sites patrimoniaux du programme « Pays Cathare ». Elles permettent de visiter et de suivre l'histoire des 20 monuments majeurs du territoire et de découvrir l'épopée cathare de manière ludique à partir de 7 ans.
- **Le portail « inforoute 11 »** qui informe les usagers en temps réel de l'état de la circulation sur les routes départementales.

Plusieurs facteurs internes et externes freinent la mise en place de démarches en ligne et ralentissent le programme de transformation numérique de la collectivité :

- **Une interopérabilité avec les applicatifs métiers** internes et externes **parcellaire**, conduisent à ressaisir les demandes réalisées en ligne ;
- La **vétusté de certains système d'information métiers** ;
- La **complexité des formulaires et des processus** d'instruction (pas toujours formalisés), de prise de décision et le nombre élevé d'intervenants ;
- Une **culture papier qui reste forte** ;
- Une **acculturation parcellaire aux outils collaboratifs** comme la gestion électronique de documents ;
- **L'absence d'un portail fédérateur** des démarches en ligne ;
- **L'insuffisance de travail en transversalité** et interdisciplinarité pour traiter les différentes facettes du numérique ;
- Le **manque de fluidité de l'infrastructure réseau** ;
- La **surutilisation du mail** et des espaces partagés.

Si la dématérialisation de bout en bout se généralise, la gestion documentaire hybride, partagée entre le support papier et numérique, reste prépondérante.

Orientation 3 : Définir la stratégie relation aux usagers intégrant les différents modes d'accueil : numérique, téléphonique et physique

AXE 2 NUMERIQUE ET RELATIONS USAGERS	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Améliorer la relation aux usagers- Diversifier les canaux d'accès- Fluidifier la relation aux usagers sur les différents canaux de contact
-----------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

3.1. Construire les services numériques en ligne avec les agents et les usagers

Le lancement d'une telle démarche nécessitera la mise en place d'une équipe pluridisciplinaire et d'un panel d'usagers pour définir les orientations de la collectivité et les processus associés.

Pour que toutes les demandes soient accessibles en ligne, il sera nécessaire de :

- Repenser les démarches dans une optique de simplification d'usage et d'administration en dissociant les problématiques administratives et numériques ;
- Rassembler l'ensemble des démarches en ligne dans un portail dédié ;
- S'appuyer sur des dispositifs du type « démarche simplifiée » et « France Connect » ;
- Poursuivre la dématérialisation de « bout en bout », pour répondre à « dites-le nous une fois » ;
- Accompagner les démarches en ligne, en présentiel ou en distanciel en proposant un accompagnement téléphonique et une prise en main à distance ;
- Simplifier la démarche et le langage ;
- Généraliser la signature électronique.

Dans ce cadre, seront privilégiées, les solutions « phygiales », c'est-à-dire un processus combinant des solutions numériques et des solutions présentesielles par opposition à une vision totalement numérique, dans laquelle le numérique se substitue à des solutions présentesielles.

3.2. Développer le numérique au service de la participation des habitants

Le Département a engagé depuis plusieurs années des démarches participatives permettant aux Audois d'être associés à l'élaboration des politiques publiques. Plusieurs dispositifs ont été expérimentés dont les outils numériques qui ont permis d'organiser des consultations notamment à la suite de la crise sanitaire avec « Demain est à nous ».

A travers la mise en place des budgets participatifs, la plateforme numérique a permis aux Audois, non seulement de donner un avis mais également, de choisir les projets à financer.

3.3. S'engager dans une certification

Tout en poursuivant les démarches engagées (ASIP, référent de parcours, la charte accueil), la collectivité pourrait s'engager dans une démarche de labellisation du type « service public + ». Ce label, qui a remplacé la charte « Marianne » en 2023, permet d'attester de la qualité du service rendu et de la mise en application des engagements pris. Son objectif est de « *faire des avis des Français, la clé de l'amélioration continue des services publics à travers une démarche portée par les agents publics* ».

Cette démarche sera à envisager dans le cadre d'une approche plus globale de l'utilisateur en développant et renforçant les partenariats avec les structures du type France Services pour mieux accompagner les usagers.

Orientation n°4 : Simplifier l'accès aux services numériques publics

AXE 2 NUMERIQUE ET RELATIONS USAGERS	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Simplifier l'accès aux services et faciliter l'accès aux droits- Maintenir un accueil en présentiel en complémentarité de la dématérialisation- Veiller à une ergonomie simplifiée en prenant en compte tous les handicaps- Généraliser l'utilisation de la méthode FALC (facile à lire et à comprendre)- Elargir l'offre de services
-----------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

4.1. Construire une offre numérique pour les smartphones

- Faire évoluer l'offre de services sur les smartphones professionnels
- Adapter le forfait data pour accroître la connexion Internet dans le cadre des déplacements professionnels.
- Augmenter le panel des services disponibles sur les smartphones professionnels par profil d'utilisation.

Exemple : développer l'accès aux SI métiers, WebEx, le scanner « copie fidèle », sécurité des pièces jointes, traduction, guidage, alerte, Mobil'Aude, etc.

- Proposer un portail de la collectivité sur smartphone
- Favoriser le développement d'applications sur smartphone
- Pour élargir la communication et simplifier l'accès aux services
Plusieurs collectivités locales ont mis en place des applications du type « **IntraMuros** » ou « panneau pocket », des Départements comme la Somme et l'Orne ont mis en place ces outils.
- Pour alerter les habitants en cas de risques
Au niveau national depuis 2022, « FR- Alert » est le dispositif d'alerte et d'information des populations. Il permet de prévenir en temps réel toute personne détentrice d'un téléphone portable présent dans une zone de danger afin de l'informer des comportements à adopter pour se protéger.

4.2. Améliorer l'offre de service en matière de téléphonie

La collectivité pourrait engager une réflexion sur des outils du type « distributeur d'appels » à partir du bilan de l'expérience de la MDPH qui a récemment mis en place cet outil.

Cet outil doit permettre de fluidifier et d'améliorer la relation téléphonique en offrant différentes possibilités : rappel automatique sur les pics de trafic, meilleure répartition des appels, automatisation d'édition de statistiques, autonomie des services dans la gestion des messages, possibilité d'interfaçage avec d'autres applicatifs de prises de rendez-vous.

Dans tous les cas, l'adéquation entre le flux d'appels et le nombre d'agents d'accueil demeure essentielle, l'amélioration de la relation aux usagers est donc autant organisationnelle que technique.

4.3. Adapter les portails numériques aux personnes en situation de handicap

L'objectif est de poursuivre l'amélioration de l'accessibilité aux services en ligne pour les personnes en situation de handicap par le développement d'outils adaptés.

Le dispositif de financement, pour recruter les conseillers numériques France services, pourrait être mobilisé pour développer une mission spécifique d'un agent pour accompagner ce public.

AXE 3 – NUMERIQUE RESPONSABLE

Eléments de contexte

Le **numérique responsable** vise à **réduire l’empreinte environnementale, sociale et sociétale du digital**.

La fabrication des équipements numériques et leur utilisation ont des impacts environnementaux et énergétiques majeurs : la fabrication des **terminaux** numériques (smartphones, tablettes, ordinateurs) **représente ainsi 70% de l’empreinte carbone du numérique en France**.

Au niveau mondial, le numérique totalisait 3,4% des émissions mondiales de gaz à effet de serre en 2017 et ce taux passera à 7,6% en 2025. En France, la digitalisation pèse également de plus en plus lourd et représente plus de 2,5% des émissions de gaz à effet de serre.

Les crises actuelles nous conduisent à aller vers une plus grande sobriété technologique et des usages pour réduire notre empreinte carbone.

Ainsi, la loi visant à réduire l’empreinte environnementale du numérique (REEN) de 2021 oblige les collectivités de plus de 50 000 habitants à définir une stratégie numérique responsable en 2025. Elle est structurée autour de six objectifs :

- La commande publique locale et durable, dans une démarche de réemploi, de réparation et de lutte contre l’obsolescence des produits et équipements numériques ;
- La gestion durable et de proximité du cycle de vie du matériel informatique ;
- L’écoconception des sites et services numériques ;
- La mise en place d’une politique de sensibilisation des élus et des agents au numérique responsable et à la sécurité informatique ;
- L’instauration d’une démarche numérique responsable auprès de tous, afin de sensibiliser les citoyens aux enjeux environnementaux du numérique et de l’inclusion numérique ;
- L’établissement d’une démarche de territoire connecté et durable, en lien avec une démarche d’ouverture et de valorisation des données.

Le numérique responsable conduit donc à rationaliser en continu les ressources, à favoriser l’inclusion et à améliorer l’éthique et la protection des données. C’est un changement majeur de fonctionnement, de pilotage, dans lequel les collectivités sont engagées.

Engagements du numérique responsable

Sensibilisation et formation des agents	85%
Gestion des équipements (recyclage, réparation)	57%
Renforcement de l’accessibilité aux services en ligne	54%
Optimisation des infrastructures	48%
Accompagnement des usagers	41%
Choix des fournisseurs en faveur d’un numérique sobre	39%
Choix de solutions logicielles éco-conçues	33%

France, 2020-2025 - Echantillon : 50 décideurs du secteur public

Markess by Exægis

Au niveau Départemental : une sobriété digitale en devenir

Le Département, **très engagé** dans la sobriété énergétique, souhaite **prendre toute sa part dans cet effort collectif** en définissant une **stratégie bas carbone**.

Lancée en septembre 2022, cette feuille de route se positionne dans la dynamique nationale de lutte contre le changement climatique. Elle définit une trajectoire de réduction des émissions de gaz à effet de serre jusqu'à 2050, avec un palier en 2030.

Cette stratégie départementale a deux **ambitions** : **atteindre la neutralité carbone à l'horizon 2050** et **réduire l'empreinte carbone de la consommation**. Elle est structurée selon 6 axes :

6 axes stratégiques proposés pour engager cette transition



Le numérique responsable n'apparaît pas directement dans les objectifs de la stratégie bas carbone de la collectivité.

Aujourd'hui, le reconditionnement du parc informatique du Département (4 000 postes dans les collèges et 2 000 dans la collectivité) est réalisé par une société extérieure au territoire audois, par manque d'offre territoriale respectant la réglementation du Numérique Responsable.

En octobre 2022, dans le cadre du forum des solutions pour la transition écologique « Accel'Air », un atelier organisé avec des agents volontaires a permis de dégager des propositions pour un usage plus sobre du numérique dans les pratiques professionnelles.

Orientation n°5 : Définir une stratégie numérique responsable

AXE 3 NUMERIQUE ET RESPONSABLE	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Réduire notre empreinte carbone et l'usage de la bande passante- Faire évoluer nos pratiques- Tendre vers la frugalité numérique- Développer les filières de recyclage et de reconditionnement- Faire du numérique, un levier pour réduire la consommation des ressources
-----------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5.1. Elaborer une stratégie numérique responsable de la collectivité

La première étape serait d'effectuer une évaluation de notre empreinte numérique avant de définir une stratégie qui porterait des lignes de conduite du type :

- Requestionner le besoin avec pour principe « moins de numérique mais mieux utilisé » car le matériel qui a le moins d'impact c'est celui que l'on n'achète pas ;
 - Limiter le nombre d'outils et d'équipements ;
 - Systématiser l'éco-conception, le reconditionnement et intégrer ces critères dans les règles des marchés ;
 - Optimiser l'usage des équipements, par exemple pour le smartphone : privilégier le Wifi, limiter le streaming, limiter la consommation des applicatifs en arrière-plan, arrêter la lecture automatique des vidéos,
 - Définir des objectifs et des indicateurs et les accompagner
- **Développer la sensibilisation et la formation**
 - **Inclure dans les marchés des critères de durabilité** : niveau de consommation, d'interconnexion, d'obsolescence ; coût d'hébergement à distance ou pas ; fonctionnalité d'extraction/d'export, niveau de réparabilité, niveau de consommation, de durabilité.

5.2. Favoriser la mutualisation des achats numériques

Qu'il s'agisse d'outils, d'applicatifs, de téléphonie ou de réseaux, la concertation avec d'autres niveau de collectivité pourrait permettre de développer les achats groupés.

Le Département va prochainement adhérer à la Centrale d'Achat du Numérique et des Télécoms (CANUT) qui propose des marchés publics aux collectivités et bailleurs sociaux afin de simplifier les achats de matériels, logiciels et prestations.

5.3. Favoriser le développement d'une chaîne locale de réparation et de reconditionnement des équipements

- Favoriser la réparation des équipements ;
- Acheter du matériel reconditionné facilement réparable ou améliorable (des smartphones avec batterie amovible et accessible par exemple) ;
- Expérimenter le passage sous linux d'ordinateurs déclassés de la collectivité ou favoriser l'évolution du parc existant par extension de mémoire, remplacement du disque dur, etc. ;
- Favoriser le don de matériel de la collectivité aux acteurs de la médiation.

Dans le cadre de la politique d'insertion, s'inspirer de réseau comme le dispositif Court-circuit qui est un projet qui vise l'introduction d'ateliers de réparation et réemploi dans des structures de proximité, afin que les publics puissent s'équiper gratuitement de matériel informatique en participant à sa réparation.

5.4. Promouvoir au quotidien la sobriété numérique

- **Rationaliser le stockage et l'impression** en favorisant l'archivage et en travaillant sur le flux data et documentaire :
 - Intégrer et simplifier la signature électronique (validité du certificat, mise à jour, facilité d'accès) pour éviter de rematérialiser les documents ;
 - Limiter l'impression en configurant par défaut : recto/verso, brouillon, noir et blanc ;
 - Limiter la capacité des espaces partagés et la taille des boîtes mails et l'accompagner ;
 - Organiser des journées de nettoyage « cleaning days » du support papier et du support électronique dans le respect des règles d'archivage ;
 - Mettre en place une gouvernance de la donnée, de l'information et de la documentation (organisation des ressources documentaires numériques, constitution de référentiels documentaires, respect des principes du RGPD) ;
 - Créer et partager un guide du bon usage de la messagerie.
- **Améliorer la consommation électrique en menant des actions** : couper électriquement le matériel pendant les heures non ouvrées ou le fait de paramétrer par défaut la mise en veille des terminaux après 30 mn, en baissant le niveau de luminosité des écrans, etc.
- **Optimiser les applicatifs et les matériels existants pour limiter leur nombre**
- **Capitaliser sur les logiciels libres**
- **Coconstruire avec l'ensemble des directions métiers les règles communes d'attribution et de renouvellement du matériel pour allonger la durée de vie des équipements** et redéployer le matériel non utilisé :
 - Partager l'inventaire des équipements et du taux de renouvellement ;
 - Identifier une politique de renouvellement des équipements selon les besoins et l'usage ;
 - Réduire la démultiplication des terminaux : disposer d'un seul poste téléphonique, smartphone double sim ou autoriser l'usage d'équipement personnel ;
 - Déployer sur les nouveaux postes un bouquet d'applicatifs minimum et l'étoffer ensuite selon les besoins.

AXE 4 – NUMERIQUE ET ATTRACTIVITE

Eléments de contexte

La couverture THD et mobile progresse et permet ainsi de proposer de plus en plus de services numériques pour les usagers. Afin d'assurer une couverture totale du territoire, plusieurs plans gouvernementaux se sont succédés.

Le Plan France Très Haut Débit (THD)

Ce plan planifie la généralisation de la couverture en fibre optique sur l'ensemble du territoire, prévue initialement en 2025 et susceptible d'être décalée en 2028.

Dans chaque département, le déploiement du THD est organisé selon différentes zones :

- Zone dite AMII (Appel à Manifestation d'Intention d'Investissement) : partie du territoire dans laquelle un ou plusieurs opérateurs privés déploient la FTTH. Dans l'Aude, cela concerne les anciens périmètres des agglomérations de Carcassonne et Narbonne ;
- Zone RIP (Réseau d'Initiative Publique) : partie du territoire dans laquelle le déploiement de la FTTH est porté par les collectivités. Dans l'Aude, cela concerne le territoire hors des 2 agglomérations ;
- Zone AMEL (Appel à Manifestation d'Engagement Locaux) : le territoire audois n'est pas concerné.

Un nouvel accord sur le déploiement de la fibre optique entre l'Etat et l'opérateur Orange a été signé en mars 2024. L'arrêté officialise de nouvelles échéances et le taux de couverture pour la zone d'initiative privée. Avec des ambitions revues à la baisse :

- Un nouvel engagement de volume de déploiement dans 55 EPCI (comprenant Carcassonne et Narbonne) : un rattrapage des déploiements d'ici fin 2024, pour atteindre dans ces zones fin 2025, un taux de 98,5% de déploiement « inconditionnel » ;
- Un droit au raccordement à la fibre pour tous les locaux, excepté là où un refus de tiers a été exprimé, dans un délai maximal de 6 mois et avec une cible de 80% de raccordement ;
- Un maintien des tarifs sociaux pour les abonnements à la fibre ;
- Un abonnement téléphonique seul afin de faciliter la migration vers la fibre de certains abonnés cuivre, notamment des personnes âgées n'utilisant pas Internet.

Si la couverture THD du territoire se généralise, des réalités différentes coexistent selon les départements et plusieurs freins ralentissent l'élargissement de cette couverture :

- Baisse des investissements des opérateurs privés d'infrastructures qui déploient la fibre optique. Toutefois un système de financement est en cours d'élaboration ;
- Les territoires où la fibre optique reste à déployer sont les plus complexes et les plus coûteux.

Si en 2023, 83% des Français sont éligibles à la fibre optique, fin 2022 seuls 57% des foyers éligibles ont pris un abonnement. Les utilisateurs sont attentistes pour plusieurs motifs : la peur du changement, le déficit d'information et d'accompagnement et les contraintes financières. Le smartphone et le satellite, dans une moindre mesure, sont des solutions alternatives utilisées pour se connecter.

Les élus sont souvent insuffisamment formés face à ces changements : généralisation de la fibre optique en remplacement du réseau cuivre, multitude d'opérateurs commerciaux et d'infrastructures, multiplication des intervenants en phase de branchement, de raccordement, de dépose et essor des dysfonctionnements.

Les futures évolutions techniques et commerciales vont avoir des impacts majeurs auprès des collectivités et des citoyens. La suppression du réseau cuivre porté par l'opérateur Orange, propriétaire du réseau, interviendra progressivement à partir de 2026 pour être achevée en 2030.

Dans le département de l'Aude, 32 communes sont concernées : fermeture commerciale en janvier 2026 puis technique fin 2030 :

Aragon	Fraisse-Cabardès	Saint-Jean-de-Barrou
Azille	Granès	Saint-Martin-de-
Badens	Homps	Villereglan
Campagne-sur-Aude	La Palme	Salsigne
Citou	Lespinassière	Thézan-des-Corbières
Comigne	Lézignan-Corbières	Tourouzelle
Cournanel	Luc-sur-Orbieu	Trausse
Escales	Marseillette	Treilles
Val-du-Faby	Val-de-Dagne	Villalier
Ferrals-les-Corbières	Ornaisons	Villegailhenc
Floure	Saint-Ferriol	Villesèque-des-Corbières

Lors de la constitution des lots de fermeture, Orange sollicitera le maire. Ce dernier pourra signaler d'éventuelles difficultés mais ne pourra pas s'y opposer si les critères réglementaires sont respectés. Le maire devra faciliter le déploiement de la fibre sur sa commune, notamment via les autorisations de voirie. Sans se substituer aux opérateurs, il pourra informer les habitants des modalités techniques et des démarches à engager.

La Fédération française des télécoms propose aux maires un kit de communication (plaquette grand public, infographie, foire aux questions, affiche, ...). Les élus devront également prévenir les administrés des risques de démarchage abusif et faire remonter aux opérateurs les difficultés relevées. La complexité de ce changement va nécessiter un travail collectif d'accompagnement et de communication de tous les partenaires publics et privés.

Cette suppression progressive du réseau cuivre va accélérer le taux d'abonnements à la fibre optique avec pour conséquences des changements d'équipements et de terminaux (téléphonie, téléalarmes, appels d'urgence) ainsi qu'une dépendance accrue à l'alimentation électrique.

Téléphonie

En janvier 2018, l'Arcep et le Gouvernement annonçaient des engagements pris par les opérateurs pour accélérer la couverture mobile des territoires « le New Deal mobile ». **L'objectif initial était qu'au 31 décembre 2020, les opérateurs avaient l'obligation d'offrir un service de très haut débit mobile (4G) sur l'ensemble de leurs réseaux mobiles en France métropolitaine.**

Fin 2020, la France a lancé la téléphonie 5G, avec pour cible une couverture de 100% de la population en 2025. C'est une technologie de rupture qui apportera progressivement un meilleur débit et favorisera l'essor de services innovants. Elle conduira à un renouvellement d'une partie des terminaux. L'ARCEP obligera les opérateurs à équiper au moins 25% des sites en zone rurale ou industrielle.

Depuis le 3 décembre 2020, il n'y a plus d'opérateur en charge du service universel pour les prestations de raccordement au réseau et de fourniture d'un service téléphonique.

La péréquation tarifaire n'est plus effective, induisant des surcoûts et des difficultés techniques de raccordement pour les usagers.

La suppression des réseaux mobiles 2G fin 2025 et 3G fin 2028 va induire des changements de terminaux et impactera la qualité de la couverture 4G.

Dans l'Aude : des potentiels à exploiter

La couverture haut débit du territoire audois

En septembre 2014, le Département a adopté son Schéma directeur territorial d'aménagement numérique dont il a confié la maîtrise d'ouvrage au Syndicat audois d'énergies et du numérique en 2015. Ce schéma fixait un objectif de déploiement de la fibre optique sur l'intégralité du territoire audois. En 2022, l'actualisation de ce schéma a défini la phase 2 du déploiement de la fibre optique avec un objectif de couverture à 100% du territoire en 2025.

Aujourd'hui, la couverture en fibre optique de l'Aude est variable selon les territoires. Sur les agglomérations de Carcassonne et Narbonne (zone AMII), le taux de couverture est de 86% fin 2023, éloigné de la cible fixée à 100% pour 2025 (21 400 prises sont encore à déployer). L'opérateur devra réaliser les installations les plus complexes et traiter les « refus de tiers » accumulés par zone.

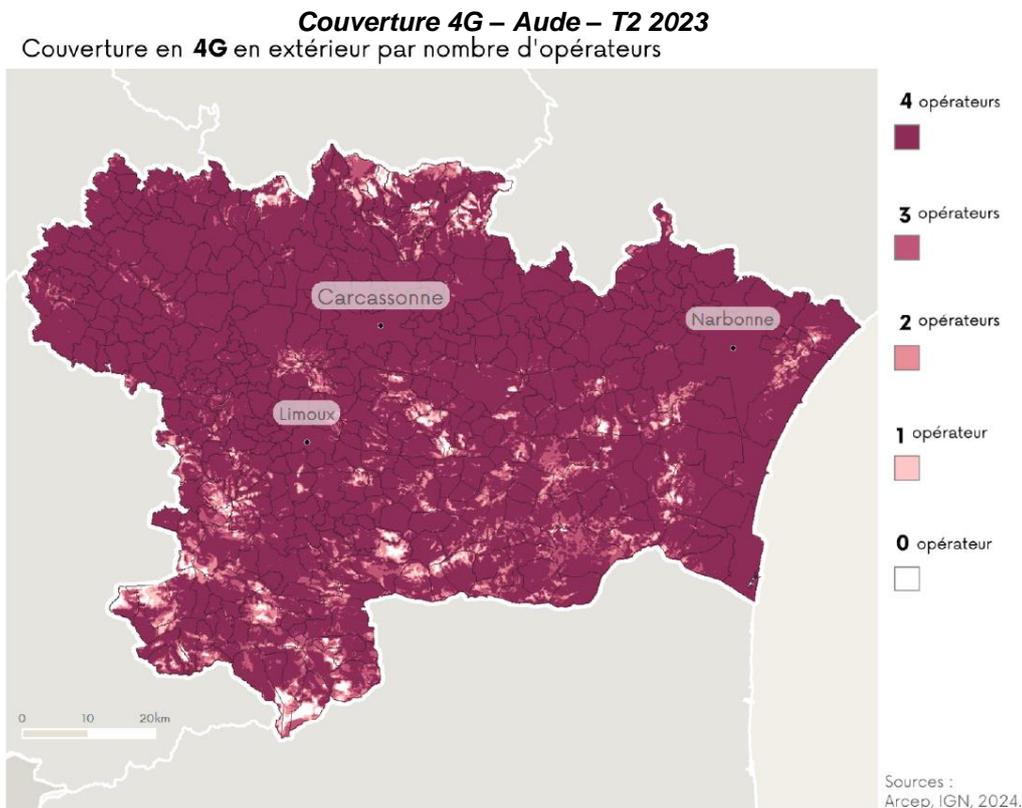
Sur le reste du territoire en zone RIP où la couverture est portée par le Syaden, ce sont 83% des résidences principales qui étaient couvertes fin 2023 et 97% fin 2024 (20 000 prises sont à déployer avant fin 2025).

Le THD Radio, solution d'attente de la FO en zone RIP, va être démantelé : les fréquences vont être rendues pour la téléphonie 5G en 2026. Les points hauts des équipements du THD Radio devraient être utilisés pour le réseau Bas Débit « Lora », porté par le Syaden.

Couverture téléphonie mobile du territoire audois :

La couverture mobile est également inégale : plusieurs zones blanches existent en particulier dans les zones de montagne. Elles freinent la mobilité, la connexion à Internet et allongent le délai pour l'intervention des services de secours.

Compte tenu de la fin du « new deal mobile », la dotation en nouveaux pylônes va fortement diminuer à l'avenir.



Les taux de couverture de la fibre optique et mobile ont des impacts importants pour les territoires, ils sont désormais des facteurs pris en compte dans le choix du lieu de vie. Aujourd'hui le besoin en débit de chaque foyer est croissant, au regard de l'augmentation des usages. Le niveau d'accès à ces services contribue à l'attractivité d'un territoire.

Au sein de la collectivité

Dans l'Aude, le Département est particulièrement impliqué au côté des communes sur ces enjeux autour du numérique par les contributions financières mobilisées mais également dans le cadre du travail étroit avec les services de l'Etat et le Syaden en lien avec l'opérateur Orange.

Des rencontres régulières permettent de faire remonter les difficultés rencontrées par les élus dans les communes et de suivre les évolutions THD et mobile. Ce travail partenarial permettra également d'accompagner la suppression du cuivre et la généralisation de la fibre optique.

Par ailleurs, la collectivité est également porteuse de contenus et de services qu'elle met à disposition des Audois.

La Bibliothèque départementale de l'Aude

La future stratégie de lecture publique porte un projet de développement du numérique sur deux aspects :

- Déploiement d'une offre de ressource numérique ;
- Accompagnement des bibliothèques locales pour leur informatisation et ainsi leur donner plus d'autonomie.

Avant de déployer l'offre numérique, une phase d'expérimentation a été lancée en avril 2024, en lien avec les têtes de réseaux, permettant aux usagers inscrits dans une bibliothèque qui ne bénéficie pas déjà d'une offre numérique (tout le département sauf Lézignan-Corbières et le Grand Narbonne) de tester une offre numérique.

Ils auront accès à une plateforme rassemblant tous les supports : vidéo, livres, presse, autoformation (1 400 cours et activités : loisirs, professionnels, code de la route, aide aux devoirs...).

Les Archives départementales de l'Aude

La dématérialisation du patrimoine départemental et la valorisation des données, engagées depuis quelques années, se poursuivent avec pour objectifs de faciliter l'accès au patrimoine archivistique en apportant une nouvelle offre de services.

Ainsi, le site web des Archives (167 357 visites en 2023) rend accessible en ligne des offres pédagogiques, des conférences, des visites en occitan et en anglais et une web-série, ce qui participe largement à la valorisation des archives du territoire.

Sont partiellement disponibles en ligne : l'état civil, le recensement de la population, le cadastre, les hypothèques, l'enregistrement des successions, les registres des délibérations des communes, ...

Education

L'Espace Numérique de Travail (ENT) des collèges est un portail numérique qui permet d'accéder à l'ensemble des ressources et services : offre pédagogique et vie scolaire. Il est ouvert aux élèves, à leurs parents, aux enseignants, aux personnels de direction et d'administration.

Le portail est personnalisé pour chaque collège. C'est un lieu d'échange et un référentiel documentaire inter administrations, un canal de communication à destination des collégiens et de leurs familles. Son usage se développe dans l'Aude essentiellement par smartphone, le taux de consultation est de 38% (un seul compte par famille).

La collectivité soutient également le développement de services, en particulier en matière de santé.

E.santé

Depuis 2021, le Département de l'Aude a fait de la lutte contre la désertification médicale une de ses priorités. Plusieurs actions sont mises en place dont l'accompagnement au déploiement de la télémédecine. Le Département a soutenu en lien avec les intercommunalités :

- L'achat d'un chariot de téléconsultation assistée au sein de la maison médicale de Villepinte ;
- L'achat d'un chariot et de deux malles de téléconsultation assistée pour les professionnels de la communauté professionnelle territoriale de santé du bassin carcassonnais.

La collectivité travaille actuellement sur le déploiement d'une télécabine avec la communauté de communes Pyrénées Audoises pour une mise en place sur la commune de Chalabre.

La collectivité développe également des services en matière de promotion du territoire.

Numérique et tourisme

Le tourisme est la première activité économique du département. La collectivité vient d'actualiser son Schéma de développement touristique 2023 – 2028. Il promeut un modèle de développement du tourisme à impact positif, plus responsable, plus équilibré. Le numérique est l'une des composantes majeures de cette stratégie.

Pour promouvoir les sites patrimoniaux du Programme Pays Cathare, deux applicatifs sur smartphone ont été développés : « Pays cathare le guide » qui a été téléchargé au moins 200 000 fois sur un an et « Castrum le jeu ».

Orientation n°6 : Accompagner les collectivités locales et les citoyens dans les évolutions techniques

AXE 4 NUMERIQUE ET ATTRACTIVITE	Objectif : <ul style="list-style-type: none">- Améliorer la couverture et le raccordement THD et mobile- Favoriser l'adoption de la fibre optique en remplacement du cuivre
------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.1. Poursuivre l'accompagnement des communes

- Travailler avec les maires des communes audoises et leurs équipes (secrétaires de mairie, les services de l'urbanisme et les différents partenaires, etc.) concernant les déclarations de raccordement à la fibre optique ;
- Travailler en partenariat avec le centre de gestion, l'association des maires et l'Agence technique départementale ;
- Contribuer à la mise en place des guides des bonnes pratiques pour les élus et les citoyens par profil comme le guide créé en Haute Garonne (Guide 31 THD),
- Recenser et partager les plateformes du type cartographie ARCEP, THD « Ma connexion Internet », etc.
- Informer sur les dispositifs de l'Etat comme l'élargissement des aides pour les foyers non éligibles à la fibre optique dans le cadre du programme Cohésion Numérique des Territoires.

Le Département travaillera en lien avec le Syaden et l'opérateur Orange pour :

- Avoir une visibilité du calendrier de déploiement de la FO par commune ;
- Identifier les difficultés des élus et des citoyens ;
- Travailler sur les refus de tiers administratifs, financiers et techniques ;
- Mettre à disposition des outils simples et accessibles pour accompagner les Audois dans leurs démarches de raccordement.

6.2. Rester mobilisés sur les enjeux du numérique pour expérimenter et innover

- Explorer les usages du Très Bas Débit ou Réseau public d'objet connecté (dans des domaines d'activité du Département) :
 - Alertes : incendie, inondation, etc. ;
 - Routes : sécurité des agents, etc. ;
 - Agriculture : arrosage, etc. ;
- Suivre les projets du type « Symphonie » portés par le SYADEN ;
- Se rapprocher de l'Association des Villes et collectivités pour les communications électroniques et audiovisuelles ;
- Expérimenter les solutions satellitaires fixes ou mobiles dans les situations de crise sur le réseau terrestre : Eutelsat OneWeb, etc.
- Expérimenter l'usage de l'intelligence artificielle

Orientation n°7 : Mobiliser le numérique pour valoriser les ressources du territoire et de la collectivité

AXE 4 NUMERIQUE ET ATTRACTIVITE	Objectif : <ul style="list-style-type: none">- Donner de la visibilité et étoffer l'offre de services- Valoriser les ressources du territoire- Développer la culture de l'innovation chez les plus jeunes
------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

7.1. Développer le potentiel du numérique éducatif à travers l'ENT dans les collèges

Plusieurs axes d'amélioration sont possibles pour développer son usage et exploiter son potentiel :

- Etoffer et mieux structurer son contenu documentaire et ses services ;
- Développer la communication institutionnelle à destination des familles pour valoriser les actions engagées par le Département ;
- Valoriser les contenus proposés par les services du Département ;
- Relayer les informations nationales du type « Parents parlons numérique » sur les usages des écrans ;
- Accompagner son usage à la rentrée scolaire auprès des parents et des élèves en particulier pour les plus en difficultés.

7.2. Développer l'offre numérique dans le cadre de la stratégie de lecture publique

- Proposer un nouveau service afin de renouveler l'accès à la culture, à la lecture et aux connaissances ;
- Permettre aux Audois, quelle que soit leur situation sociale, d'accéder gratuitement et facilement à cette offre de contenu

7.3. Faciliter l'accès au patrimoine archivistique

- Rendre accessible à distance toujours plus de données conservées par les Archives départementales en apportant une nouvelle offre de services.

7.4. Mettre en valeur le patrimoine touristique, culturel, historique du territoire

Poursuivre le développement des projets en lien avec les sites patrimoniaux.

L'association porteuse de la candidature à l'UNESCO effectue des relevés photographiques des sites qui seront mis à disposition en open data. Enfin, une réflexion est en cours pour rendre accessible la création sonore issue de la programmation d'art contemporain « RE-connexion-S » dans les sites patrimoniaux

Faire connaître et mettre en valeur les ressources culturelles et patrimoniales de la collectivité

AXE 5 – NUMERIQUE ET PILOTAGE

Eléments de contexte

Les transformations numériques au travail sont autant organisationnelles que techniques. Le numérique, en évolution permanente, amène à élargir et à renouveler régulièrement les compétences individuelles et collectives. Il induit également l'apparition de nouveaux métiers.

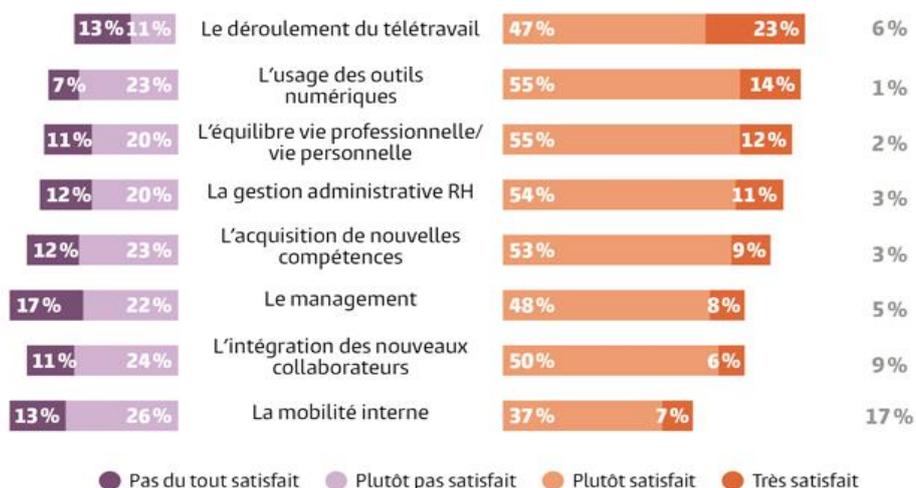
Les freins à la transition numérique sont multiples :

- La culture digitale des décideurs concernant les enjeux du numérique encore hétérogène ;
- La mise en place des outils informatiques qui génèrent une surcharge de travail ponctuelle et un changement des habitudes ;
- Le changement rapide des métiers qui nécessite des temps d'adaptation ;
- L'appétence variable des agents pour le numérique.

La sensibilisation des cadres aux enjeux de la transformation numérique est essentielle. Pour être pleinement en capacité de fédérer, d'utiliser le numérique et le faire utiliser, l'apprentissage doit être en continu. Le besoin de formation est ainsi croissant et l'offre de formation proposée doit être individualisée et construite avec les agents eux-mêmes.

Les motifs d'insatisfactions d'apprentissage et les besoins sur les outils numériques sont nombreux. L'étude réalisée par « La Gazette des communes », avec le soutien de Cegos, auprès des employeurs locaux, en 2023, fait apparaître des niveaux d'insatisfaction importants des agents sur le numérique et la formation.

1. Dans votre collectivité, quel est votre niveau de satisfaction concernant :



Cette étude précise que la transformation digitale est freinée par le manque de moyens financiers (46%), un défaut de compétences internes (43%) et la crainte du changement de la part des agents (42%).

L'open data

L'ouverture des données publiques ou l'open data a pour objectifs :

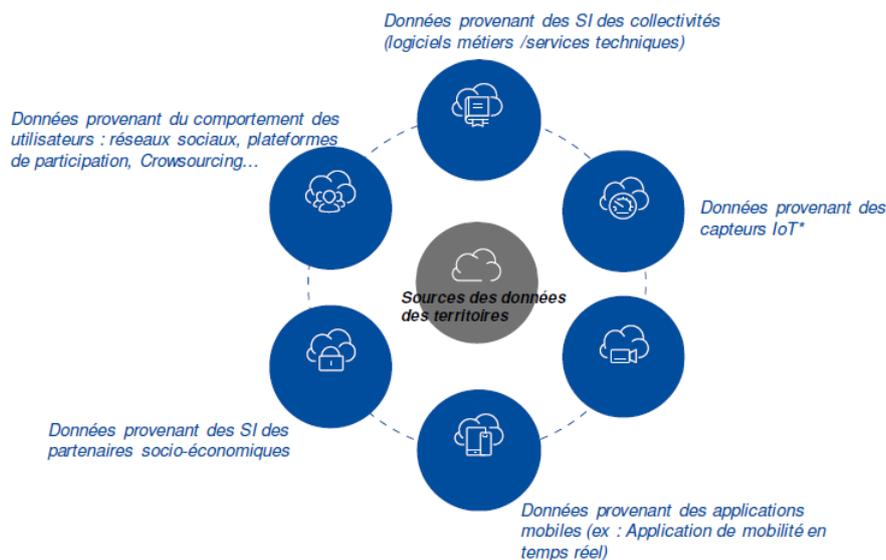
- L'amélioration du fonctionnement démocratique par la transparence et l'ouverture d'informations ;
- L'amélioration de l'efficacité de l'action publique ;
- La proposition de nouvelles ressources pour l'innovation économique et sociale par le partage de données entre réutilisateurs qui les intègrent dans de nouveaux services à forte valeur ajoutée.

Les jeux de données publiques librement partagées doivent répondre à plusieurs critères de qualité :

- Exactitude, validité, intégrité, exhaustivité ;
- Cohérence, clarté, standardisation, ouverture, exploitabilité et interopérabilité ;
- Utilité, sécurité, accès et gratuité.

Depuis l'entrée en vigueur de l'open data, **seules 16% des collectivités locales ont mis leurs données à disposition des citoyens** par manque de moyens humains, manque de systèmes d'information adaptés et/ou parce que cela n'est pas jugé prioritaire.

Le développement de l'open data se heurte également à un effet de seuil pour les plus petites entités publiques encore plus sujettes que les autres à des problématiques organisationnelles. Pour administrer leur territoire, les collectivités ont besoin de données de planification, de pilotage, d'évaluation... Elles produisent également des données pour leur usage propre et pour l'usage de tiers.



Source : IDATE sur information primaire smart City-guide pratique(tome3)

Les quantités de données produites ou captées se démultiplient avec la diffusion massive des outils numériques.

Les collectivités sont amenées à gérer de plus en plus de données de nature différente (données métiers, techniques, personnelles, ...) dans un contexte réglementaire renforcé (obligation de dématérialisation, ouverture des données publiques et respect du RGPD).

A l'ère du numérique, l'information et la documentation produites se démultiplient (l'excès d'information est aussi appelé infobésité).

La gestion et la structuration du contenu (informations, documents et connaissances) **conditionnent la qualité des réponses aux usagers**, la prise de décision et l'exécution des tâches administratives.

Aujourd'hui, la gestion électronique des documents collaborative est un outil informatique qui contribue à rationaliser la gestion et l'archivage des documents, elle permet de :

- Favoriser « *l'accès au bon document, au bon moment et sur le bon support et en mobilité* » ;
- Centraliser les référentiels documentaires de façon unique, sécurisée et sécurisée ;
- Gérer le cycle de vie du document. Le cycle documentaire correspondant aux différentes étapes de production des documents : création, validation, droit d'accès, structuration, consultation, accès, sécurité et archivage.

Au niveau départemental : adhésion et usages à développer

Le numérique se diffuse massivement au sein des services du Département. **Cette digitalisation a des impacts techniques, organisationnels, humains et financiers.** Cela influe sur la relation à l'utilisateur et les métiers eux-mêmes.

L'acquisition d'une culture numérique, la maîtrise des outils et des usages sont des besoins prioritaires.

La formation et l'accompagnement des agents aux applicatifs (métier, bureautique et collaboratif) se développent mais de façon parcellaire. Le parcours de formation de chaque agent est insuffisamment personnalisé pour permettre de construire une offre totalement adaptée à ses besoins.

L'absence d'une cartographie complète des compétences internes freine également le développement d'une politique de gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC) qui permettrait de mieux identifier et valoriser cette compétence numérique. **La GPEC permettra également de mieux accompagner l'émergence de ces nouveaux métiers en lien avec le numérique.**

Les apports du numérique sont insuffisamment visibles pour les agents et ils peuvent être sources de réticences. Plusieurs raisons se cumulent :

- Le niveau de dématérialisation des process métiers et d'interconnexion entre applicatifs encore hétérogènes peut alourdir les temps de traitement et de saisie ;
- La collectivité est aujourd'hui dans un entre deux, entre le support papier et électronique ;
- La qualification du besoin fonctionnel est variable ce qui peut conduire à un refus d'usage ou à une sous-utilisation des outils.

Plusieurs projets sont engagés :

- **Dans le secteur des solidarités humaines :**

Le service « accompagnement et suivi du SI social » accompagne les utilisateurs des logiciels métiers et assure la formation et l'assistance sur les applications utilisées par les services sociaux. Il a mis en place un site web qui propose des tutos vidéo et des guides utilisateurs sur ces logiciels métiers.

Dans le cadre du déploiement de l'ASIP, deux outils ont été généralisés en accueil social :

- Le référentiel des partenaires avec adresse, téléphone, mail, géolocalisation ;
- La base de connaissances « OneNote », en cours de déploiement dans les accueils de la collectivité, regroupe des informations sur les services du Département et des documents (les formulaires Cerfa, les flyers d'associations, des informations sur les aides publiques, etc.).

- **En matière de ressources humaines**, plusieurs projets sont engagés et figureront dans le futur schéma directeur RH comme la création d'un répertoire des métiers en homogénéisant les fiches métiers et fiches de postes qui s'inspireront du référentiel CNFPT. Le service « pilotage RH » encadre, forme et assiste les agents dans l'usage du système d'information des ressources humaines. Il formalise les besoins fonctionnels et gère les demandes d'évolutions techniques.
- **Des formations thématiques au numérique sont proposées de manière ponctuelle.** On peut citer la formation à la cybersécurité par la société « AvantdeCliquer », e-learning et mises en situations qui simuleront des mails d'hameçonnage.

La valorisation et l'exploitabilité des données sont encore parcellaires en raison de plusieurs facteurs :

- L'absence de visibilité des jeux de données de référence interne ;
- L'absence d'urbanisation entre des applicatifs internes et d'interconnexion avec les jeux des données de référence au niveau national et la sous-utilisation des API ;
- Le déficit de qualité, d'accès, d'exploitabilité, de sécurisation des jeux de données ;
- Le manque de cadre de saisie dans les applicatifs, de paramétrage des SI métiers et d'accompagnement dans la gestion des données.

Au regard du besoin croissant de collaboration en transversalité et avec les partenaires, des difficultés s'additionnent avec l'utilisation des espaces partagés :

- Le partage est peu fluide et chronophage : il se fait majoritairement par la messagerie avec envoi des documents ;
- La coédition est ralentie : l'impossibilité de travailler à plusieurs sur un même document ;
- La gestion du versioning manuelle
- Des difficultés d'accès à l'information : retrouver un document précis au sein d'un ensemble d'espaces partagés peut s'avérer long en l'absence de moteur de recherche ;
- Le respect parcellaire de la confidentialité et des contraintes juridiques : la gestion complexe des droits d'accès sur les espaces partagés conduit les agents à accéder à des documents qui ne relèvent pas de leurs missions.
- Une grande hétérogénéité des pratiques de classement : le niveau de structuration des dossiers et documents est très variable, parfois même inexistant ;
- Le manque d'autonomie dans la gestion des droits d'accès aux espaces documentaires : seul le service informatique peut les gérer. Cela alourdit l'administration et l'éloigne des utilisateurs finaux ;
- Les coûts de stockage deviennent exponentiels : en l'absence d'espaces transversaux adaptés aux besoins, l'envoi de documents par messagerie s'est généralisé, conduisant à un doublonnage, tout comme le restockage de documents dont on peut trouver de multiples occurrences sur le réseau et les ordinateurs. Le volume de stockage dit « utile » est dans ce cas très inférieur au volume de stockage réel ;
- Des difficultés pour partager simplement des documents avec les partenaires ;

- Un archivage freiné : les documents bureautiques n'étant pas qualifiés, en l'absence de métadonnées, toute forme de versement vers un système d'archivage numérique est impossible, en outre il est difficile d'identifier les originaux et les documents de référence ;
- Une sécurisation des données parcellaire : ponctuellement des documents d'activité sont déposés dans des Clouds non souverains ne respectant pas le RGPD.

L'expérimentation de l'outil collaboratif GoFast est en cours depuis plus d'un an. Il est aujourd'hui utilisé essentiellement à la DI.

La refonte actuelle de l'Intranet est une opportunité pour disposer d'un nouvel outil collaboratif.

Opendata.aude.fr

Pour que les données soient facilement réutilisées, leur publication doit être faite sur une plateforme visible et facile d'utilisation. Le Département de l'Aude a conventionné avec la Région Occitanie, par délibération du 18 décembre 2019, pour bénéficier de la mise à disposition d'une plateforme de publication de données ouvertes.

Depuis juillet 2020, le Département a ouvert un portail dédié aux données de son territoire : <http://opendata.aude.fr>.

Il permet d'accéder à des jeux de données classés selon 10 thématiques : action sociale / solidarités, routes / transports, éducation / jeunesse, culture / patrimoine / loisirs, institutions / territoire, sports, économie, démocratie / citoyenneté, nature / environnement et terroir / agriculture.

Des données centralisées par la cellule Système d'information géographique (SIG)

Cette cellule gère des bases de données centralisées et produit des cartographies permettant de favoriser la prise de décisions, de simplifier la lecture d'éléments complexes, le pilotage et la transversalité.

Exemples :

- Aider à la gestion du patrimoine dans le cadre de projets immobiliers ;
- Optimiser l'occupation des bureaux à l'Hôtel du Département ;
- Repérer les infrastructures sources d'émission de gaz à effet de serre ;
- Améliorer la sectorisation dans le domaine social ;
- Faciliter la mise en place d'observatoires.

Orientation n°8 : Former en continu

AXE 5 NUMERIQUE ET PILOTAGE	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Améliorer nos compétences et notre indépendance- Faire du numérique un outil de mobilisation collective- Favoriser les évolutions professionnelles et l'arrivée de nouveaux métiers
--------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

8.1. Sensibiliser les élus et les encadrants aux enjeux de la transition numérique

Il s'agit de mobiliser les « décideurs » autour des potentialités que représente le numérique tout en restant vigilant sur les dérives ou les contraintes qu'il peut entraîner.

Des thématiques du type le numérique responsable, la cybersécurité, le cyberharcèlement, l'Intelligence Artificielle, ... doivent être au cœur des échanges.

L'offre de formations proposées par le CNFPT et l'INET adaptée aux encadrants pourra être mobilisée, de même que l'offre disponible sur la plateforme de l'Etat « campus numérique ».

8.2. Impliquer les agents aux évolutions numériques et au développement des usages

- **Diagnostiquer puis mettre en place un parcours de formation collectif et individualisé ;**
- **Favoriser l'évolution professionnelle d'agents vers la médiation numérique** (bilan de compétences, recrutement, entretien professionnel) ;
- **Développer un réseau de référents numériques par Direction**, pour apporter une réponse de premier niveau en appui de la DSI (gestion projet, formalisation des besoins et gestion des évolutions) et en complémentarité de la hotline technique ;
- **Préparer l'arrivée de nouveaux métiers dans la fonction publique territoriale ;**
- **Avoir une meilleure connaissance de l'offre de services et d'outils disponibles en matière de numérique ;**
- **Organiser une journée innovation pour valoriser des projets numériques** innovants en identifiant les points de blocage ou « irritants » dans la relation avec l'utilisateur ou les partenaires ;
- **Effectuer une veille documentaire continue, participer à des communautés et s'inspirer de réalisations innovantes :**
 - « Rdv Solidarité » : prise de rendez-vous en ligne pour les services sociaux ;
 - « API particulier » : rendre accessibles aux acteurs publics les informations administratives des particuliers, afin de simplifier leurs démarches en ligne ;
 - « API annuaire de l'administration et des services publics » : permet de rechercher et de consulter les administrations et services publics ;

L'acculturation passe également par la connaissance de sites de référence en formation comme PIX médiation numérique ou PIX collégien.

Orientation n°9 : Développer un service public de la donnée interne et externe

AXE 5 NUMERIQUE ET PILOTAGE	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Valoriser les données internes et externes,- Simplifier et augmenter l'offre de service
--------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

9.1. Poursuivre la politique d'open data du Département

9.2. Définir une gouvernance de l'information et des données en interne

Préciser les référentiels de données (cartographie des jeux de données) et les processus de gestion et de catalogage, normer les fichiers et préciser les délais de mise à jour à inclure dans les marchés, garantir la protection des données (archivage et RGPD).

Développer les ressources géomatiques ;

Se positionner directement ou indirectement sur des projets fédérateurs sur les domaines d'activité du Département :

- Référentiel d'adresses (OPenIG),
- Sentiers de randonnée (Geotrek),
- Plan de Corps de Rue Simplifié : image à haute résolution du territoire
- Plans communaux de sauvegarde (Outils Predict)

L'Assemblée des Départements de France a mis en place en 2024 un outil de gestion collective, souverain, sécurisé de la donnée des départements « Département Data ».

9.3. Coopérer et mutualiser nos ressources avec les collectivités et acteurs territoriaux

Travailler avec les acteurs du territoire déjà positionnés sur le traitement de la donnée comme le SYADEN, les EPCI, RHINOCC, OPenIG (association autour du service public de la donnée géographique), pour mutualiser les travaux qu'il s'agisse de lutter contre les risques, d'identifier des lieux de médiation numérique ou de valoriser le territoire

Préciser les périmètres concernant les types de données qui pourraient être mutualisées du type adressage, occupation du sol, jumeau numérique, etc.

Orientation n°10 : Faciliter le partage et la collaboration des documents d'activités

AXE 5 NUMERIQUE ET PILOTAGE	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Favoriser le travail collaboratif- Améliorer la sécurité- Simplifier et sécuriser le partage, la collaboration et l'accès aux données- Réduire le temps de traitement et automatiser les tâches répétitives
--------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

10.1. Se doter d'un outil collaboratif simple d'usage et d'administration

Cet outil permettra de développer le travail collaboratif en interne et avec les partenaires. Les principales fonctionnalités attendues sont la coédition, la simplification de la conception des documents, un moteur de recherche, des liens intra et inter documents, une autonomie dans la gestion des droits d'accès et du partage, etc.

Il sera nécessaire de faire un bilan de l'expérimentation avec l'outil GoFast pour en tirer les enseignements. Les offres de solutions sont nombreuses soit des solutions « éditeur » comme Interstis, Only office,... soit des solutions libres comme Ametys, Framadad, HumHub, ...

10.2. Définir les règles de gestion des documents

- Identifier les flux documentaires et un plan de classement par processus métiers pour optimiser le traitement du cycle documentaire ;
- Numériser en interne les classothesques papier en copie fidèle, en associant dans un projet tous les services concernés (service métier, informatique, archives, délégué à la protection des données, etc.) ;
- Analyser le fonctionnement des services puis formaliser le processus métier en amont pour se centrer sur son cœur de métier et préparer le paramétrage des futurs applicatifs métiers.

10.3. Appliquer les règles d'archivage par métier et typologie de documents

- Expliciter les tableaux de gestion auprès des services ;
- Actualiser les chartes : nommage fichier, bureautique, charte graphique ;
- Identifier la typologie des documents à signer électroniquement ;
- Définir un processus de numérisation en copie fidèle des classothesques papiers ;
- Faciliter la dématérialisation et la numérisation en installant des scanners sécurisés sur les smartphones professionnels.

Orientation n°11 : Piloter la stratégie des usages du numérique

AXE 5 NUMERIQUE ET PILOTAGE	Objectifs : <ul style="list-style-type: none">- Accompagner le changement- Organiser une démarche transversale- Mobiliser des financements- Objectiver les besoins, qualifier et quantifier la relation aux usagers
--------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

11.1. Définir et mettre en œuvre la stratégie de transformation numérique de la collectivité

- Définir des objectifs cibles et des indicateurs de performance ;
- Impliquer l'ensemble des décideurs ;
- Favoriser l'adhésion des agents ;
- Constituer une équipe multidisciplinaire
- Evaluer le degré de maturité numérique de la collectivité en utilisant la plateforme « numériscore » ;
- Définir un plan de communication pour valoriser les actions déjà conduites, informer sur l'évolution des projets et accompagner le changement ;
- Actualiser les différentes chartes numériques du Département ;
- Intégrer un volet sur les usages du numérique dans le livret d'accueil des nouveaux agents.

11.2. Formaliser des cahiers des charges fonctionnels avant l'achat de l'outil

Pour plus d'efficacité, dans le cadre des projets de développement du numérique, les services « métiers » doivent formaliser en amont leurs besoins, dans un cahier des charges fonctionnel, en détaillant les services attendus.

11.3. Qualifier les demandes d'évolutions des outils pour les prioriser

- Etablir une typologie des appels hotline techniques et accueil ;
- Signaler systématiquement les incidents techniques et fonctionnels à la hotline et les analyser ;
- Automatiser l'établissement des statistiques ;
- Analyser qualitativement et quantitativement les demandes usagers et agents pour objectiver les évolutions ;
- Exploiter les statistiques d'usage des SI métiers, applicatifs et des démarches en ligne.
- Centraliser et prioriser les demandes d'évolutions ;
- Recueillir l'avis des usagers et des agents : disposer de panels utilisateurs ;
- Mettre en place un médiateur et analyser les réclamations ;
- Inclure dans les SI métiers systématiquement les modules : portail, statistique, gestion électronique des documents et système d'archivage électronique, niveau d'interfaçage et l'interopérabilité.

11.4. Optimiser les moyens financiers

- Repérer et répondre aux appels à projets sur la transformation numérique ;
- Effectuer une veille centralisée sur les appels à projets publics et solliciter l'expertise d'entités publiques sur la transformation numérique ;
- Coopérer avec les acteurs privés (exemple : banque Postale, Fondation Orange, ...) pour donner de la visibilité aux appels à projets, en particulier auprès des associations du territoire ;

Optimiser la dépense publique en facilitant l'élaboration de solutions répliquables (licences libres).

Conclusion

A travers ce schéma, la collectivité définit ses orientations en matière d'usage du numérique en réaffirmant son rôle de collectivité de proximité vis-à-vis des territoires et des Audois.

Une collectivité qui, par ses compétences majeures de solidarités humaines et territoriales, souhaite proposer un service public au plus proche des habitants et un service public construit en lien avec les collectivités locales que sont les communes et les intercommunalités.

Les orientations posées dans ce schéma seront à concrétiser à travers une mobilisation en interne de l'ensemble des directions et services de la collectivité mais également en étroite collaboration avec les acteurs territoriaux.

Ce schéma pose les bases de cette transformation numérique du Département, qui redéfinit la manière dont les citoyens interagissent avec la collectivité et les missions des agents publics.

En externe

- Proposer des services publics numériques qui améliorent l'accès aux droits et le parcours usagers tout en maintenant un accompagnement de proximité ;
- Développer le travail partenarial pour mutualiser les ressources ;
- Mobiliser le numérique pour valoriser et partager nos ressources.

En interne

- Favoriser une démarche transversale entre les services et directions ;
- Impliquer largement les élus, les encadrants et les agents ;
- Soutenir les évolutions professionnelles ;
- Former en continu pour simplifier le poste de travail et renforcer la qualité de vie au travail ;
- Élargir l'offre de services et faciliter les prises de décisions à travers la bonne gestion des données.

Glossaire

AMII	Appel à Manifestation d'Intention d'Investissement, est une zone du territoire généralement urbaine mais en dehors des grands centres urbains où plusieurs opérateurs d'infrastructures privés ont manifesté leur intérêt pour déployer un réseau de fibre optique.
ANCT	Agence Nationale de Cohésion des Territoires
ARCEP	Autorité de régulation des communications électroniques,
ASIP	Projet Accueil Social Inconditionnel de Proximité
CN	Conseiller Numérique
CNC	Conseiller Numérique Coordinateur
CREDOC	Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie
FFTH	Fiber to the Home = Fibre optique jusqu'au domicile
FNE	France Numérique Ensemble
FO	Fibre Optique
GED	Gestion Electronique des Documents
GRC	Gestion Relation Citoyen
GRU	Gestion Relation Usager
IA générative	Intelligence Artificielle pour créer de nouveaux contenus, comme du texte
RGPD	Règlement Général sur la Protection des Données,
RIP	Réseau d'Initiative Publique est un projet porté par les collectivités territoriales pour mettre en place un réseau de communications, en fibre optique le plus souvent ces dernières années.
SAE	Système d'Archivage Electronique
SDTAN	Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique
SDAASAP	Schéma Départemental d'Amélioration de l'Accessibilité des Services au Public
SDSI	Schéma Directeur du Système d'Information
SDRH	Schéma Directeur Ressources Humaines
SUN	Schéma d'Usage du Numérique
SYADEN	Syndicat Audois d'Energies et du Numérique
THD	Très Haut Débit

Schéma départemental des usages du numérique



Département de l'Aude
Juin 2024

