

Annexe : Feuille de route numérique en lien avec le Conseil régional Hauts de France

Enjeu 1 : Un service public territorial proche des citoyens, réactif et efficient

La transition numérique traverse l'action publique locale. Les outils numériques et le développement d'une administration en ligne doivent permettre moderniser l'action publique et de rester en phase avec les nouvelles pratiques des habitants. Par ailleurs le contexte sanitaire de 2020/2021 interroge les modalités de fonctionnement en distanciel tant pour les services publics que pour les relations avec et entre les élus.

- **L'enjeu est de renforcer l'usage des outils numériques dans l'action publique locale avec les élus, dans les services de la Communauté de Communes et des communes membres et avec les administrés (évolution des modes de travail, plus de collaboratif, télétravail, amélioration de la qualité de service). Il s'agit d'apporter une qualité de service homogène dans le territoire**
- **Les publics cibles sont très diversifiés : les agents des collectivités, les élus...**
- **Les priorités de cet enjeu sont les suivantes :**
 - Des outils numériques capités à instruire, débattre pour les élus ;
 - Développer les outils et les méthodes de travail collaboratif ;
 - Développer une administration territoriale en ligne ;
 - Dématérialiser les processus internes à l'administration ;
 - Partager avec les communes ce processus de transformation numérique ;
 - Assurer dans les meilleures conditions le maintien du service dans le cadre d'un plan de continuité d'activité en situation de crise ;
 - Rechercher une mutualisation de services avec les communes et de promouvoir les économies d'échelle
 - Développer à l'échelle territoriale un numérique responsable visant à réduire son empreinte sociale, économique et environnementale

Enjeu 2 : Appréhender la (non)maîtrise du « numérique » et accompagner les habitants aux usages numériques

La transition numérique marque en profondeur la société. Avec les démarches entièrement numérisées, les personnes qui ne sont pas en capacité de se connecter se voient privés d'accès aux prestations sociales. Face à la complexité des procédures, faute d'une maîtrise des outils numériques, ils abandonnent en cours de route et renoncent à leurs droits. Si elle est mal accompagnée, la dématérialisation risque de renforcer l'exclusion sociale. Le numérique est très présent dans le quotidien des jeunes générations. L'enjeu est de promouvoir une **gestion saine**, une utilisation **constructive** et éclairée de ces supports et des comportements s'y rapportant.

- **Les enjeux relatifs à l'accès aux droits ou aux services et les impacts majeurs de la non maîtrise du numérique nécessitent de permettre à tous les habitants de s'approprier les usages et potentialités numériques et d'exercer pleinement leur citoyenneté (accès à l'emploi, à l'éducation, à la citoyenneté, à la mobilité, etc.).**

- **Les publics cibles sont très diversifiés** : personnes en difficulté sociales, les personnes âgées ou encore les jeunes générations...
- **Les priorités de cet enjeu sont les suivantes** :
 - Sensibiliser les élus et les agents territoriaux sur la transition numérique ;
 - Renforcer l'accès public à Internet dans des lieux accessibles à tous ;
 - Prendre en compte l'illectronisme et accompagner vers une plus grande autonomie le plus grand nombre possible de personnes ;
 - Développer l'offre de services de médiation numérique à vocation sociale : accompagnement des publics dans leurs démarches administratives ;
 - Soutenir l'éducation au et par le numérique pour les jeunes générations.

Enjeu 3 : Saisir les opportunités offertes par le numérique pour le développement territorial

Grâce aux nombreuses possibilités qu'elle porte, la transition numérique bouleverse les comportements et les attentes de la population. Le contexte sanitaire contemporain accélère cette transition et renforce la nécessaire prise en compte de ces évolutions (pratiques d'achats, tourisme connecté, télétravail, etc.). Engagé dans le développement durable, le territoire doit se saisir de la transition numérique comme levier d'action pour contribuer à mise en œuvre des efforts de réduction de l'impact humain sur les enjeux environnementaux.

- **L'enjeu est de prendre en compte les apports du numérique dans la mise en œuvre dans l'ensemble des politiques communautaires (économique, sociale, touristique, environnementale, culturelle...) et dans la construction de projets en réponse aux besoins sur le territoire**
- **Les publics cibles sont très diversifiés** : les habitants, les acteurs économiques, les services des collectivités locales,
- **Les priorités de cet enjeu sont les suivantes** :
 - Accompagner les entreprises locales du commerce, de l'artisanat et du tourisme dans la transition numérique ;
 - Prendre en compte les évolutions et les besoins émergents induits par le numérique sur le travail (télétravail, coworking...)
 - Prendre en compte les apports des outils numériques dans la recherche de réponses locales aux enjeux du développement durable ;
 - Accompagner l'essor du numérique dans les comportements de consommation des habitants en encourageant les pratiques de partage entre habitants (économie collaborative).

Enjeu 4 : Favoriser l'émergence de communautés d'acteurs sur le territoire et de lieux fédérateurs des énergies

Réussir la transition numérique sur le territoire implique la mobilisation d'un large ensemble d'acteurs (des techniciens et des élus locaux, représentants du monde associatif, des entreprises, des citoyens,

représentants des milieux éducatifs, des habitants...). L'affirmation ou l'émergence de lieux qui incarnent et rendent possible cette transition est une autre composante de la réussite de cette ambition.

➤ **Les priorités de cet enjeu sont les suivantes :**

- Engager une démarche d'animation collective, ouvrir des espaces et des temps de débat, d'émergence et de suivi des projets dans le cadre de la feuille de route territoriale

- Engager une réflexion sur le développement d'un réseau de lieux, accessibles à tous les publics, se situant aux carrefours des enjeux de culture numérique et d'innovation sociale où pourront se croiser les citoyens, les TPE, les associations pour utiliser un atelier de fabrication numérique, trouver un accompagnement (appui et le conseil) aux projets numériques, développer la médiation numérique (pour sensibiliser et initier aux outils et pratiques numériques)

La commission a également identifié un certain nombre de pistes de mise en œuvre opérationnelle pour chacun de ces axes de travail :

Enjeu 1 : Un service public territorial proche des citoyens, réactif et efficient

- **Se doter de moyens supplémentaires pour répondre aux objectifs**
 - Matériels mobiles (PC portables, tablettes, téléphonie mobile...) pour les élus et les agents,
 - Outils sécurisés permettant l'ouverture des données, logiciels permettant une continuité dans la gestion de la paye des agents et le paiement des prestataires,

- **Des services en lignes facilitant les démarches des habitants ou des entreprises**
 - Etudier l'usage du mode de paiement « TIPI » (Titres Payables sur Internet) qui permet le règlement des factures ou titres de recettes directement sur internet par carte bancaire ou prélèvement unique (ex pour les redevances déchets ménagers ou assainissement)
 - Proposer plus largement des formulaires dématérialisés pour les différents services de la Communauté de Communes (déchets ménagers, réservation de matériels pour les manifestations par les associations ou les communes, demandes de subventions...) mais aussi de d'encourager l'usage des supports du type « monenfant.fr »
 - Optimiser le recours aux services dématérialisés à destination des entreprises (réponse aux procédures de marché dématérialisées...)

- **La communication vers et avec les habitants**
 - Au-delà des moyens numériques de communication aujourd'hui proposés d'autres formes ou applications pourraient être étudiées (ex application « Ma mairie en poche »).
 - Etudier la mise en place d'un agenda numérique commun aux animations et aux événements culturels ou festifs proposés par la CCRA, le CIAS ou le Cpeti (réservations, paiement en ligne...)

- *Le bilan des premières expériences de création de supports de communication et d'activités à distance mises en œuvre ces derniers mois est très probant et offre de nouvelles perspectives. Mais il est nécessaire de se doter d'outils « mieux adaptés » et d'une plus grande maîtrise technique « son et image » (prise de vue, son et montage).*
- **En matière d'instruction des autorisations d'urbanisme**
 - *Déploiement des logiciels GEOCADASTRE Et GEOXALIS à la CCRA et dans ses communes membres. Ils permettront aux secrétaires de mairie de mieux informer les habitants sur la situation de leur parcelle : classement dans le PLUi, existence de risques, de servitudes, l'état d'avancement de l'instruction de leur demande de permis de construire... (aujourd'hui, il faut consulter plusieurs documents pour avoir l'état des lieux d'une parcelle). Au niveau de la CCRA, ces outils permettront de savoir si une autorisation a été délivrée sur une parcelle et de suivre plus efficacement le PLUi et le SCOT.*
 - *1^{er} janvier 2022 : dématérialisation complète des demandes d'autorisation d'urbanisme (réception et instruction par voie dématérialisée de l'ensemble des demandes) pour les communes + 3500hab : étudier comment mettre en œuvre cette évolution.*
 - *Les pièces réglementaires du PLUi sont disponibles sur le site internet de la CCRA...il serait intéressant d'étudier des développements par voie dématérialisée.*
- **Un numérique responsable**
 - *Promouvoir des démarches en faveur d'achats responsables d'équipements numériques consistant à privilégier l'achat de matériels reconditionnés, la recherche du « zéro papier » avec la dématérialisation mais aussi les impacts énergétiques des usages numériques.*

Enjeu 2 : Appréhender la (non)maîtrise du « numérique » et accompagner les habitants aux usages numériques

- *Approfondir la réflexion sur les modalités de fonctionnement d'un espace numérique solidaire associé à la Maison France Services (un réseau de sites de proximité sur le territoire communautaire ou des services itinérants) dans le but de permettre à des publics très diversifiés d'accéder aux notions de base de l'informatique afin d'acquérir une autonomie suffisante pour accomplir seul démarches administratives et recherches du quotidien*
- *Identifier des ressources humaines dédiées (éventuellement mutualisées) pour accompagner ces personnes*
- *Mettre en œuvre un travail collectif en faveur de l'inclusion numérique par l'animation du réseau de partenaires du champ social, tels que Pôle emploi, la CAF et la Mission Locale, le Conseil Départemental, la MSA, la CPAM...*
- *Pour l'éducation : développer un partenariat avec les établissements locaux d'enseignement (1^{er} et 2nd degrés) mais aussi avec les acteurs dans le cadre péri et extrascolaire pour soutenir l'éducation et la formation au numérique et par le numérique.*

Enjeu 3 : Saisir les opportunités offertes par le numérique pour le développement territorial

- **Pour le développement touristique**

Plusieurs outils numériques sont aujourd'hui utilisés pour assurer l'information et la communication touristique. Les pistes d'actions complémentaires portent :

- Le développement des services en ligne à destination des touristes
- L'accompagnement des professionnels du tourisme
- La gestion et la partage des données
- L'utilisation de nouvelles applications numériques pour les activités liées à la randonnée ou la valorisation du patrimoine.

- **Pour le développement économique**

La crise sanitaire du COVID accélère les besoins d'usages numériques au sein des entreprises. Les enjeux majeurs contemporains sont d'accompagner les entreprises locales dans leur transformation numérique. Les objectifs opérationnels de digitalisation des points de ventes physique et d'appropriation par les commerçants et artisans de proximité des usages du numérique (individuellement et collectivement) pourront être atteints par :

- L'organisation par la Communauté de Communes et ses partenaires (Cpeti, Chambres Consulaires, Région) de temps d'échanges sur les usages numériques, entre professionnels et mise en place d'ateliers thématiques / un accompagnement individualisé de formation sur les outils ou fonctionnalités de base et le développement des usages.
- Le soutien à la création d'une place de marché numérique à l'échelle communautaire
- Des ressources humaines nouvelles (éventuellement mutualisées) pour assurer ces missions.

- **Pour l'habitat et la santé**

Il s'agira de voir comment les objets connectés peuvent transformer notre rapport à l'habitat au travers par exemple maîtrise du chauffage (liens avec le PCAET), de l'éclairage, capteurs de mouvement pour éviter les chutes et faciliter le maintien à domicile (action sociale).

- **Pour l'environnement et développement durable**

Les usages des objets connectés peuvent apporter des éléments de réponses à certains enjeux identifiés par le PCAET comme par exemple l'installation de capteurs de présence permettant d'adapter l'éclairage public ou de compteurs intelligents pour la collecte des déchets ménagers et le suivi des réseaux et systèmes d'assainissement.

- **Pour repenser la mobilité**

L'enjeu sera d'intégrer le numérique et l'usage de plateformes de mobilité facilitant l'intermodalité, le partage de véhicules (covoiturage longue et courte distance ou autopartage).

- **Pour faciliter les échanges de services et de ressources entre les habitants**

La réflexion pourra porter sur l'utilisation de plateformes collaboratives dans un but de réduction des formes de gaspillage.