



Loire
Atlantique

Pour un numérique citoyen, accessible et solidaire en Loire-Atlantique

Stratégie départementale des usages et services numériques

2017 - 2021

Sommaire

INTRODUCTION : POURQUOI DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE D’USAGES ET DE SERVICES NUMÉRIQUES ?	3
PARTIE I – AGIR DANS UN MONDE TRANSFORMÉ PAR LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE	5
1 – APPRÉHENDER UN MONDE EN MUTATION	5
1.1 – Prendre conscience des phénomènes de transition numérique sur la vie démocratique et sur les habitants	6
1.2 - S’appuyer sur l’écosystème numérique national et local pour développer les territoires	10
2 - CONSTRUIRE UNE POLITIQUE NUMÉRIQUE DÉPARTEMENTALE D’INCLUSION	12
2.1 – Enrichir les politiques d’accès et d’équipements numériques engagées par le Département	13
2.2 – Définir collectivement une politique numérique orientée vers le progrès humain et social.....	17
PARTIE 2 : DÉVELOPPER UN NUMÉRIQUE CITOYEN, ACCESSIBLE ET SOLIDAIRE EN LOIRE-ATLANTIQUE	20
AXE 1 : SOUTENIR UN NUMÉRIQUE CITOYEN ET OUVERT	21
Objectif 1 : contribuer à la démocratie ouverte et aux biens communs numériques	21
Objectif 2 : développer les savoirs et les compétences par la littératie numérique	25
AXE 2 : RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES EN LIGNE ET FACILITER L’INCLUSION NUMÉRIQUE POUR TOUS LES PUBLICS	28
Objectif 3 : généraliser les services en ligne en simplifiant les démarches administratives.....	28
Objectif 4 : favoriser l’inclusion numérique de tous les publics	35
AXE 3 - ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE ÉQUILIBRÉ ET SOLIDAIRE DES TERRITOIRES	39
Objectif 5 : accompagner les territoires dans le développement des usages et services numériques	39
Objectif 6 : mettre en réseau le territoire départemental avec des lieux connectés	42
PARTIE 3 – ADAPTER LE CADRE D’ACTIONS	44
1 - UNE MUTATION EN PROFONDEUR DE L’ADMINISTRATION	44
2 - UN SYSTÈME D’INFORMATION ADAPTÉ	45
3 - DES INVESTISSEMENTS PRIORISÉS	46
4 - UNE COLLECTIVITÉ IMPLIQUÉE DANS L’ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE	47
GLOSSAIRE	48

INTRODUCTION : POURQUOI DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE D'USAGES ET DE SERVICES NUMÉRIQUES ?

La révolution numérique en cours a, selon le philosophe Michel Serres, des effets au moins aussi considérables qu'en leur temps l'invention de l'écriture puis celle de l'imprimerie. Les notions de temps et d'espace en sont totalement transformées, les façons d'accéder à la connaissance profondément modifiées. La possibilité nouvelle de mise en relation (d'individus, de groupes et de réseaux, de savoirs) mais aussi une faculté décuplée d'invention et de création apportent des réponses aux enjeux contemporains de l'humanité.

De ce fait, le numérique a obtenu depuis quelques années un statut consensuel. Il est aujourd'hui une « composante certaine de l'avenir¹ » bien que le monde numérique soit incertain. Philippe Vidal², lors d'une conférence du conseil de développement de Loire-Atlantique en avril 2015, parlait ainsi de « convention Internet » : « *le déploiement des Technologies de l'Information et de la Communication au sein des territoires constitue désormais un invariant, quels que soient les cultures, les groupes, la pluralité des contextes politiques, économiques et sociétaux* ».

Cette adhésion à la société de l'information ne doit pas masquer les recompositions de différentes natures qu'ont les territoires avec le numérique, qui suscite de nombreuses controverses éthiques, politiques et sociales. La redistribution des rôles, les innovations permanentes, la vitesse de déploiement (et d'obsolescence) font subsister de grandes disparités et peser des risques de subordination à l'économie numérique. Le philosophe Bernard Stiegler décrit d'ailleurs Internet comme un « pharmakon », mot du grec ancien qui signifie à la fois remède, poison et bouc émissaire. Le numérique peut représenter à la fois le pire comme le meilleur, tout dépend de la manière dont on le pense et l'utilise.

Avec la montée progressive de l'économie numérique et des usages collaboratifs, les institutions ont vu contester leurs sphères de participation et d'influence. Elles ont perdu en quelques années le monopole des services de proximité. Elles ont commencé à partager leur place d'informateur, puis ont vu des acteurs réinventer des services aux citoyens sans elles. Ces usages gagnent parfois brutalement du terrain. Ils modifient durablement les façons de vivre, de consommer et de se déplacer des habitants du territoire.

Aussi est-il indispensable d'aller à la recherche d'une société « mieux numérique » plutôt que « plus numérique », à l'heure où la fracture numérique d'équipement disparaît mais que s'installe une fracture des usages, augmentée par les inégalités économiques, sociales et territoriales.

¹ Pour reprendre une expression de la Fondation Internet Nouvelle Génération dans Questions numériques 2014 - 2015

² Philippe Vidal est enseignant-chercheur en géographie et aménagement à l'université du Havre, co-directeur de la revue Netcom journal et directeur adjoint du laboratoire IDEES-Le Havre UMR 6266. Ses recherches portent sur l'impact des TIC sur les dynamiques territoriales, en considérant notamment la façon dont le numérique s'exprime à l'échelle locale.

Face à ces défis, le rôle des pouvoirs publics est d'adapter son action et ses politiques, avec la nécessité d'anticiper et d'innover plutôt que de réagir ou de subir. Mais c'est aussi – et singulièrement pour un Département, garant des solidarités humaines et territoriales - d'y inscrire des valeurs fortes : de citoyenneté, d'accessibilité, de solidarité.

C'est avec cette vision que le Département de Loire-Atlantique entend proposer une stratégie d'usages et de services numériques, placée au service de l'inclusion et de l'émancipation des femmes et des hommes de son territoire.

PARTIE I – AGIR DANS UN MONDE TRANSFORMÉ PAR LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE

« Le numérique n'est pas un espace comme un autre ni seulement un medium d'interaction : il est le nouveau lieu du pouvoir économique, social et politique. De la même manière que les infrastructures physiques, routes, ponts, ports et relais de poste, ont permis aux États d'organiser les territoires et de déployer une souveraineté politique, ce sont maintenant les "infostructures" qui agencent les nouveaux pouvoirs. L'organisation, la maîtrise et l'observation des flux d'informations permettent bien souvent de structurer les comportements par exemple en hiérarchisant les contenus qui circulent, la manière dont ils le font et les publics auxquels ils s'adressent. Les processus de verticalisation, de centralisation et de fermeture qui sont partiellement à l'œuvre posent donc de manière nouvelle la question de la démocratie et de l'autonomie politique. »

Benoît Thieulin, Président au Conseil national du numérique de 2013 à 2016, dans la préface au rapport sur « Ambition numérique, Révolution numérique : tenir les promesses d'empouvoirement de la société et de transformation de l'économie ».

1 – APPRÉHENDER UN MONDE EN MUTATION

Le citoyen à l'heure du numérique a été, en 2014-2015, le thème central des réflexions collectives au sein du conseil de développement de Loire-Atlantique. Des experts de premier rang, comme Michel Briand, Jean-Marc Manach, Philippe Vidal ou Emmanuelle Roux, sont venus apporter leurs expériences dans l'enceinte de l'hôtel du Département.

En quoi le numérique peut-il modifier l'engagement citoyen ? Comment apprendre à s'appropriier les technologies numériques pour « faire ensemble » ? Est-ce que le numérique isole ou rassemble ? Comment réduire la fracture – et la facture – numérique ? Comment le service public s'adapte-t-il à ces pratiques numériques dans l'ensemble de ses politiques publiques ?

Toutes ces questions traduisent bien les inquiétudes et les défis que posent la société numérique et ses conséquences sur l'activité, la façon de penser et d'agir ou la relation aux autres. Ces interrogations montrent aussi que plusieurs visions du numérique sont possibles. C'est pourquoi, le Département a décidé d'agir en construisant - de manière collaborative - cette stratégie d'usages et de services numériques afin de faire de cette société numérique une société humaine, solidaire et de progrès.

1.1 – Prendre conscience des phénomènes de transition numérique sur la vie démocratique et sur les habitants

Dans un monde traversé par des crises - politiques, financières, climatiques, écologiques - le numérique vient ajouter de la complexité, créer des tensions dans le jeu démocratique et économique, mais apporte également des bénéfices pour les habitants, qu'il est nécessaire d'accompagner. La transition numérique se caractérise sous différentes formes :

- Les effets d'automatisation, de dématérialisation et de réorganisation des acteurs de la transformation numérique

La transformation numérique de l'économie et de la société³ combine des effets d'automatisation, de dématérialisation et de réorganisation des acteurs. Chacune de ces trois familles d'effets interagit avec les deux autres et se renforce dans cette interaction :

- **L'automatisation** (ou robotisation) transforme la productivité du travail, du capital ou de l'énergie ; il s'agit par exemple d'algorithmes qui rédigent des articles sur des résultats sportifs ou des élections, de véhicules autonomes ou des drones de livraison pilotés à distance, de caisses automatiques ou des compteurs électriques « intelligents »... avec toutes les questions qui se posent sur l'emploi, la formation et la relation aux autres.
- **La dématérialisation** (ou numérisation) remplace ou transforme les réseaux physiques d'agences, de guichets et de magasins, en même temps qu'elle provoque une baisse des coûts marginaux de production et de transaction ; il s'agit par exemple de la dématérialisation des transactions monétaires et financières, des billets de transports ou de spectacles, de la musique et du cinéma, des cartes routières, des catalogues et des encyclopédies...
- **La désintermédiation / ré-intermédiation** (on parle aussi d'**ubérisation**), réorganise les chaînes de valeur avec l'irruption de nouveaux acteurs qui se placent entre les entreprises traditionnelles et leurs clients. Il s'agit par exemple des réseaux sociaux, de la presse en ligne et des sites de petites annonces en ligne au détriment de la presse écrite, les sites de recherche d'emploi qui viennent concurrencer Pôle Emploi, les services de covoiturage ou de réservation de VTC (véhicule de transport avec chauffeur) qui viennent concurrencer les opérateurs traditionnels du transport...

³ D'après le rapport Lemoine au Gouvernement : « La nouvelle grammaire du succès : la transformation numérique de l'économie française », novembre 2014

- La mise en données du monde

Pensées, échanges, déplacements, culture : la plupart des activités humaines donnent désormais lieu à une production massive de données numérisées.

En 2000, on estime qu'un quart des informations du monde étaient stockées sous forme numérique. Aujourd'hui, 98% des informations consignées dans le monde sont sous forme numérique. Cela représente 1 200 milliards de milliards d'octets. Ce phénomène est appelé « big data », ou données de masse.

L'hyperinflation des données depuis 20 ans est liée aux évolutions du web, la partie d'Internet qui permet de consulter des sites. La Toile mondiale a connu trois grandes phases :

- **La première phase - le web 1.0** – a permis de connecter de manière simple des machines et des pages entre elles grâce aux liens hypertextes. En juin 1994, moins de 3 000 sites web étaient recensés. On considère que la taille du web est en 2017 de plus d'un milliard de sites.
- **La deuxième phase - le web 2.0** - a permis de connecter des personnes entre elles via les réseaux sociaux notamment. 33 millions de français ont un compte sur Facebook par exemple, et il y a 1 milliard 936 millions d'utilisateurs à l'échelle de la planète⁴. Le web 2.0 a également permis le développement d'une économie du partage et des biens communs : les logiciels libres, les encyclopédies comme Wikipédia, les plateformes de financement participatif, de covoiturage, de locations entre particuliers en sont des exemples.
- **Enfin, la troisième phase - le web 3.0** – qui est en train de se développer va permettre de connecter les savoirs et les objets entre eux. C'est ce que l'on appelle le web des données. Il se traduit par le développement important du mouvement d'ouverture des données publiques (open data). Il y a également l'émergence de la notion de ville intelligente (smart city) - que l'on peut étendre à la notion de territoire intelligent ou territoire numérique. Le territoire intelligent a pour ambition, grâce aux données provenant des réseaux d'énergies, de transports, d'équipements publics, de rendre un service public durable et équilibré⁵.

- L'informatique ubiquitaire

Le développement de technologies dites ubiquitaires, c'est-à-dire disponibles partout, tout le temps, sur n'importe quel terminal, marque notre époque.

L'informatique ubiquitaire est la troisième ère de l'histoire de l'informatique, qui succède à l'ère des ordinateurs personnels et celle des ordinateurs centraux. Elle est intimement liée à la miniaturisation des processeurs.

⁴ Source : <https://www.blogdumoderateur.com/chiffres-reseaux-sociaux/> - 2017

⁵ Jeremy Rifkin l'a d'ailleurs théorisé en parlant de 3ème révolution industrielle.

- Durant l'ère des **ordinateurs centraux**, un grand ordinateur était utilisé collectivement par plusieurs personnes.
- Dans l'ère suivante - celle des **ordinateurs personnels** - un ordinateur appartient et est utilisé exclusivement par une seule personne.
- Dans l'ère de **l'informatique omniprésente**, l'utilisateur a à sa disposition une gamme de petits appareils informatiques, tactiles et connectés en permanence à Internet, tels que les smartphones, les tablettes, voire les montres ou les lunettes. Leur utilisation fait partie de l'ordinaire de sa vie quotidienne. Elle est parfois invisible, en particulier avec les objets connectés.

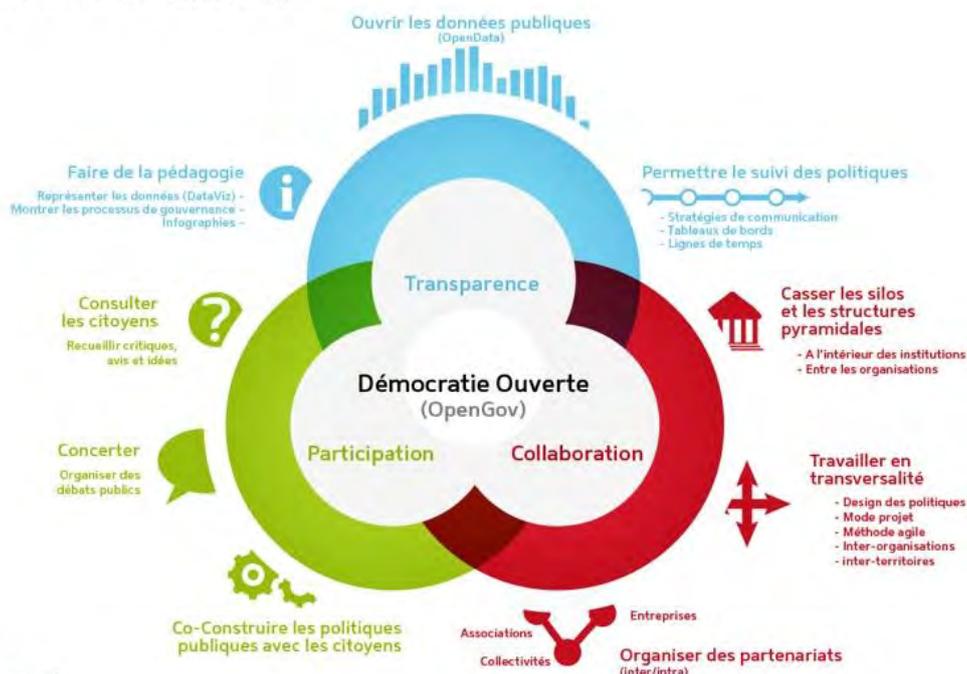
Cet équipement innovant s'accompagne d'une révolution en matière d'accès aux logiciels et aux services : **l'informatique en nuage** (ou cloud computing). L'informatique en nuage désigne un ensemble de processus qui consiste à utiliser la puissance de calcul et de stockage de serveurs informatiques distants à travers le réseau Internet. Les logiciels sont désormais disponibles en ligne et toutes les données sont stockées dans un nuage, à distance. On peut rajouter à ce phénomène la vitesse : de calcul, de produits nouveaux, d'adoption des technologies avec pour corollaire l'obsolescence rapide des produits et des services.

- D'un modèle centralisé à une organisation distribuée : le développement de la démocratie ouverte

Internet a également propagé le principe d'une organisation distribuée, qui privilégie les liens de pair à pair, l'innovation ouverte et collaborative, les relations horizontales, la co-construction...

La démocratie ouverte – ou gouvernement ouvert (open government en anglais) se caractérise par la volonté d'accroître la transparence des institutions, la lutte contre la corruption, la participation des publics et la co-construction des politiques publiques, en utilisant notamment les technologies de l'information et de la communication.

Comment améliorer la démocratie ? Les valeurs d'une démocratie ouverte



Ce mouvement mondial s'est organisé à travers le Partenariat pour un Gouvernement Ouvert, lancé en septembre 2011 par huit pays fondateurs (Brésil, Indonésie, Mexique, Norvège, Philippines, Afrique du Sud, Royaume-Uni et États-Unis) ; il compte désormais 75 pays participants. Le comité directeur du Partenariat est composé de représentants de gouvernements et d'organisations de la société civile. La France s'est inscrite dans ce Partenariat en avril 2014 et y a pris des responsabilités accrues jusqu'à en être co-présidente en septembre 2016 pour une année aux côtés du World Resources Institute ; elle a alors organisé son sommet mondial à Paris du 7 au 9 décembre 2016.

- La fracture numérique des usages

Internet est devenu un outil indispensable à la vie sociale, pour trouver du travail, accomplir des démarches administratives, s'informer, se déplacer, échanger avec ses proches, participer au débat public. En moyenne, deux personnes sur trois pensent qu'avoir accès à Internet est important pour se sentir intégré. L'accès et la maîtrise d'Internet peuvent donc être considérés comme une ressource essentielle dont tous les citoyens devraient disposer.

Or, les individus ne sont pas égaux face aux technologies numériques. Aujourd'hui, la fracture numérique d'équipement disparaît au profit de la fracture numérique des usages (inégalités en fonction du territoire, de l'âge, du diplôme, de la profession, des ressources, de la composition familiale).

En 2016, le taux d'équipement progresse. La téléphonie mobile dépasse de 5 points la téléphonie fixe, 85 % des foyers sont connectés à Internet, 65 % des Français de 12 ans et plus ont un smartphone.

Sur leurs téléphones mobiles, 55 % des Français naviguent sur Internet. 48 % téléchargent des applications, 42 % utilisent leur téléphone pour rechercher un commerce local (bar, restaurant), 34 % regardent des vidéos et 32 % utilisent les messageries instantanées. Les usages sont de plus en plus intenses.

Si les usages s'intensifient sur mobile, ils sont également de plus en plus nombreux et fréquents sur Internet au sens large :

- 60 % des Français ont effectué un achat en ligne en 2016 (+5 points)
- 56 % des Français sont membres d'au moins un réseau social (+4 points)
- 84 % des Français de moins de 40 ans utilisent les réseaux sociaux
- 55 % des Français utilisent Internet pour écouter ou télécharger de la musique
- 14 % des Français utilisent Internet pour se former
- 25 % des Français utilisent Internet pour leur recherche d'emploi (+3 points : 78 % des chômeurs, 28 % des actifs occupés et 11 % des inactifs).
- 63 % des 18-24 ans ont recherché un emploi sur Internet en 2016

En 2016, 74 % des Français accèdent à Internet tous les jours (+6 points). On observe de grandes différences selon l'âge des répondants : 95 % des 18-24 ans accèdent à Internet tous les jours, contre seulement 31 % des 70 ans et plus.

Si de nombreuses démarches administratives peuvent aujourd'hui être effectuées en ligne, les Français restent méfiants. 39 % des répondants seraient assez inquiets ou très inquiets « s'ils devaient accomplir la plupart de leurs démarches administratives et fiscales sur Internet ».⁶

1.2 - S'appuyer sur l'écosystème numérique national et local pour développer les territoires

Au **niveau national**, les pouvoirs publics cherchent à développer la société de l'information en France depuis le milieu des années 90, afin notamment de s'inscrire dans les objectifs de la stratégie de Lisbonne à partir des années 2000 au niveau de l'Union européenne.

Récemment, la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique a posé les bases de la transition numérique. Cette loi vise à encourager l'innovation et le développement de l'économie numérique en généralisant l'open data dans la sphère publique, à promouvoir une société numérique ouverte, fiable et protectrice des droits des citoyens, en encadrant notamment l'exploitation des données personnelles. Elle vise également à garantir l'accès de tous aux opportunités liées au numérique.

Le Gouvernement a mis en place une stratégie numérique s'appuyant sur trois acteurs : l'Agence du numérique, le Secrétariat général de la modernisation de l'action publique et le Conseil national du numérique.

- L'Agence du numérique :

Créée en février 2015, l'Agence du numérique a pour mission d'impulser et de soutenir des actions préparant la société française aux révolutions numériques. Elle intervient en soutien à des écosystèmes territoriaux associant acteurs publics et privés, avec un rôle d'animation et de soutien à des initiatives locales. Elle mène des actions de terrain ciblées et concrètes.

Pour atteindre cet objectif, l'Agence du numérique pilote trois politiques publiques complémentaires :

- **L'initiative French Tech** a pour objectif de soutenir la croissance des startups en France et à l'international. La « French Tech » désigne la communauté de ceux qui travaillent dans ou pour les startups françaises, en France ou à l'étranger. Les entrepreneurs en premier lieu, mais aussi les investisseurs, ingénieurs, designers, développeurs, accélérateurs, incubateurs... qui s'engagent pour la croissance des startups et leur rayonnement international.
- **Le plan France très haut débit** vise à déployer de nouvelles infrastructures numériques pour apporter un accès à un Internet très haut débit sur l'ensemble du territoire. Lancé en février 2013, ce plan représente un investissement de près de 20 milliards d'euros, dont

⁶ Source : Baromètre du numérique 2016 - Étude réalisée par le Centre de Recherche pour l'Étude et l'Observation des Conditions de Vie pour l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, le Conseil général de l'économie et l'Agence du Numérique. Enquête réalisée en face-à-face en juin 2016 auprès de 2 213 personnes représentatives de la population des 12 ans et plus selon la méthode des quotas.

3,3 milliards d'euros de l'État, pour déployer les infrastructures de l'Internet très haut débit sur tout le territoire d'ici 2022.

- **Le programme Société Numérique** vise à donner à tous les citoyens la capacité de saisir les nombreuses opportunités qu'offre le développement du numérique.

- **Le Secrétariat général de modernisation de l'action publique** a été créé le 30 octobre 2012 et regroupe différents services interministériels :

- **La Direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État** coordonne les administrations en matière de systèmes d'information.
- **La mission Etalab** (aussi créée en 2011), est chargée de la politique d'ouverture et de partage des données publiques du gouvernement français ; elle a publié la Licence Ouverte en octobre 2011 et lancé en décembre de la même année la plateforme de diffusion des données data.gouv.fr. Suite à la promulgation de la loi pour une République numérique, elle s'assure de la diffusion des jeux de données de référence de l'État qui présentent le plus fort impact économique et social.
- **La Direction interministérielle pour l'accompagnement des transformations publiques** est composée des services « innovation et services aux usagers » et « évaluation des politiques publiques et appui aux administrations », le premier étant notamment chargé de favoriser le développement de l'administration numérique.

- **Le Conseil national du numérique** est un think tank indépendant qui propose au Gouvernement des avis et des recommandations sur toute question relative à l'impact du numérique sur la société et sur l'économie. Il a notamment remis un rapport en octobre 2013 intitulé « Citoyens d'une société numérique – Accès, Littératie, Médiations, Pouvoir d'agir : pour une nouvelle politique d'inclusion » recommandant :

- de viser **l'accès au sens large** et de faire en sorte que le numérique contribue à faciliter plutôt qu'à complexifier les démarches et services essentiels ;
- de **développer la littératie pour tous**, comme référentiel commun et évolutif de compétences, afin d'inclure « au » mais également « avec » le numérique, en tant qu'accélérateur de transformation sociale ;
- de **renforcer les médiations**, en organisant la mise en réseau de la diversité d'acteurs, la mutualisation et le partage des bonnes pratiques, afin de faire face à des besoins qui seront croissants et pérennes ;
- de **permettre la transformation sociale** en donnant du pouvoir d'agir par le développement individuel d'habiletés et de sens critique (« pouvoir de »), par l'association de l'initiative collective aux méthodes distribuées, collaboratives et horizontales caractéristiques du web (« pouvoir avec »), et par le développement d'une « voix de retour » élus-citoyens et du codesign des politiques publiques (« pouvoir sur »).

Au **niveau local**, l'emploi de la filière numérique départementale est estimé à 23 698 personnes dont 93 % sont situées sur la métropole nantaise, estimée à 21 999 personnes. Cela représente 74 % de la filière numérique régionale avec 31 942 emplois (chiffres 2015). Cette filière est en forte croissance depuis 2010 avec + 5,3 %. Nantes est ainsi la 3^{ème} agglomération française en termes d'emplois numériques en région après Lyon et Toulouse⁷.

Nantes Métropole bénéficie d'une filière numérique dynamique⁸ qui s'appuie sur de réelles spécificités territoriales en termes de compétences et d'innovation que ce soit au sein des nombreuses entreprises de services numériques dont les effectifs n'ont cessé de croître ces dernières années, des directions des systèmes d'information venues s'installer sur le territoire ou de l'important tissu de petites ou moyennes entreprises parmi lesquelles on trouve des startups dont la renommée renforce l'attractivité du territoire nantais. L'enseignement supérieur et la recherche (université, laboratoires de recherche, écoles d'ingénieur publiques et privées), ainsi qu'un tissu associatif (LibertTIC, La Cantine, Ping,...) sont également très dynamiques.

Fort de ce tissu diversifié qui vient nourrir et dynamiser les pratiques des secteurs économiques plus traditionnels, la métropole nantaise a obtenu le label national « métropole French Tech » en 2014, reconnaissant à l'écosystème numérique nantais la capacité de faire émerger et grandir des startups innovantes.

Mais le phénomène de métropolisation risque d'accentuer les contrastes entre territoires, la polarisation nourrissant les inégalités spatiales et sociales. L'enjeu est donc de construire une alliance entre les différents acteurs territoriaux, en jouant sur leur complémentarité, pour créer une dynamique locale profitable à l'ensemble du territoire. Parmi ces acteurs, les administrations publiques ou institutions que sont la Caisse d'allocations familiales, la Mutualité sociale agricole, Pôle Emploi, la Caisse primaire d'assurance maladie, la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail, les centres communaux d'action sociale, les chambres consulaires, les communes et intercommunalités etc. sont des interlocuteurs privilégiés pour le Département pour augmenter les usages du numérique sur le territoire et faciliter l'accès aux droits.

2 - CONSTRUIRE UNE POLITIQUE NUMÉRIQUE DÉPARTEMENTALE D'INCLUSION

Dans ce contexte de mutation de la société, le Département se doit d'agir pour réduire les inégalités d'usages liées aux territoires et aux conditions socio-économiques des individus, en affirmant une ambition équivalente et complémentaire aux politiques d'accès au très haut débit et à l'équipement des collèges.

⁷ Source : Positionnement de la filière numérique nantaise // les synthèses de l'Auran N°5 – novembre 2016

⁸ La filière numérique considérée se concentre sur tous les secteurs d'activités du cœur de l'activité numérique : informatique, édition-logiciel et télécoms, reprenant ainsi les définitions retenues lors des candidatures au label « métropole French Tech ».

2.1 – Enrichir les politiques d'accès et d'équipements numériques engagées par le Département

Face au phénomène de transition numérique, et conforté par la loi dans son rôle d'aménageur numérique, le Département de Loire-Atlantique a mis en place des politiques ambitieuses d'accès et d'équipements pour ses habitants : développement du haut et très haut débit, soutien aux territoires sur le volet numérique, équipement des collèges.

- Déploiement du haut débit et très haut débit sur le territoire

Le schéma directeur territorial d'aménagement numérique, instauré par la loi relative à la lutte contre la fracture numérique, dite loi Pintat, constitue un outil de cadrage permettant aux collectivités de construire le projet d'aménagement numérique de leur territoire en concertation avec tous les acteurs, et de déterminer les phases de sa réalisation à long terme.

Permettre l'accès à l'Internet pour tous est une priorité pour le Département. Après avoir élaboré le schéma directeur territorial d'aménagement numérique en mars 2012 (révisé en décembre 2014), il s'est engagé dans un plan d'investissement pour apporter le haut et très haut débit en Loire-Atlantique. Il propose aussi des subventions pour des alternatives satellites.

Entre 2013 et 2017, l'action du Département et du syndicat des énergies de Loire-Atlantique a permis de relier près de 37 000 bâtiments de Loire-Atlantique à l'Internet haut débit, principalement en zone rurale. Pour tous ces habitants, une vitesse de connexion allant de 2 Mbps à 50 Mbps est désormais garantie.

À horizon 2021, environ 108 000 locaux et habitations dans plus de 52 communes et près de 8500 entreprises dont 3 500 entreprises en zone d'activités (hors territoires de responsabilité des opérateurs : Nantes Métropole, Communauté d'Agglomération de la Région nazairienne et de l'Estuaire et Cap Atlantique) pourront bénéficier du très haut débit en fibre optique avec des débits supérieurs à 100 mégabits par seconde.

Cette première phase va nécessiter un investissement estimé à environ 108 M€ de travaux, répartis entre le Département de la Loire-Atlantique et les différents co-financeurs (Europe, État, Région des Pays de la Loire).

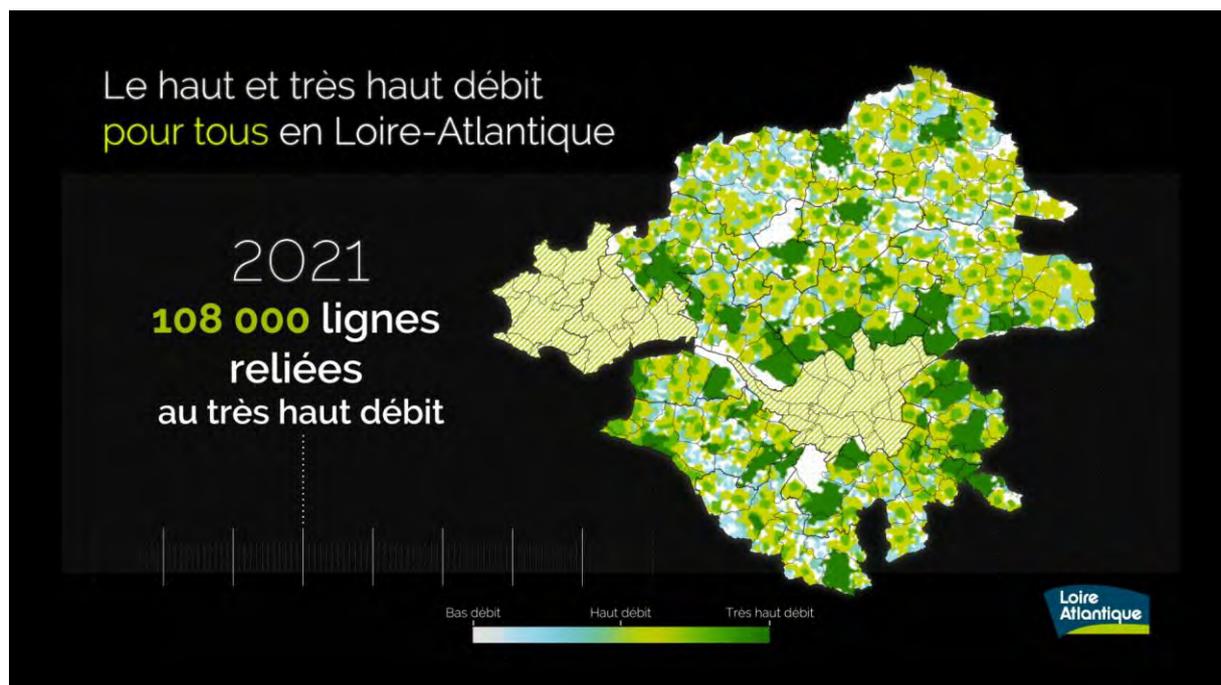
L'investissement global des projets portés par le Département entre 2013 et 2021 est estimé à plus de 130 M€ pour les opérations de montée en débit et de très haut débit. Le Département a vocation à poursuivre cet investissement de long terme pour apporter le très haut débit pour tous en Loire-Atlantique.

Son déploiement est prévu selon trois axes de développement géographique :

- **La continuité métropolitaine** : il s'agit de territoires situés sur des communes en contiguïté des agglomérations concernées par les déploiements des opérateurs privés jusqu'en 2020 (zones dites « conventionnées »).

- **L'équilibre territorial** : il s'agit de territoires situés dans des communes identifiées comme des « polarités » de Loire-Atlantique où sont majoritairement concentrés les habitants, les activités, les administrations...
- **La solidarité territoriale** : il s'agit de territoires regroupant de nombreux usagers qui demeurent en bas débit et qui n'ont pu bénéficier de la montée en débit

Le projet est porté par la régie Loire-Atlantique Numérique. Dans le cadre d'un marché public, le Département a choisi en 2017 l'opérateur Orange pour construire ce nouveau réseau départemental de fibre optique qui sera à terme commercialisé auprès des différents fournisseurs d'accès Internet.



- Soutien aux territoires sur le volet numérique

Dans le cadre des soutiens aux territoires 2017-2021 approuvé par l'assemblée départementale en décembre 2016, le Département a fait le choix de concentrer ses efforts financiers sur des projets qui préparent l'avenir et des projets à destination des publics défavorisés. Ces projets sont sélectionnés au regard de leur pertinence territoriale et de leur qualité. L'aide du Département est modulée en fonction de la situation fiscale et financière des collectivités.

Il a défini 4 thématiques prioritaires pour le soutien aux projets locaux, dont l'une concerne le numérique où trois domaines d'intervention sont proposés :

- **Projet très haut débit : raccordement final à la fibre aux usagers.** Les opérations soutenues correspondent au raccordement de l'utilisateur final sur le réseau très haut débit départemental, au fur et à mesure du déploiement et de la commercialisation du réseau. La participation du Département au financement intervient en complément des autres financeurs publics. Le soutien financier est apporté à hauteur du reste à charge pour l'intercommunalité.

- **Projet très haut débit : initiatives communales et intercommunales en matière de desserte de sites stratégiques.** Les priorités concernent les opérations de déploiement très haut débit en fibre optique menées sur les sites stratégiques (zones d'activités et sites isolés) désignés par les intercommunalités. Le soutien financier est déterminé en fonction du périmètre de chaque projet.
- **Actions complémentaires liées aux usages numériques et à la téléphonie mobile à l'initiative des communes et des établissements publics de coopération intercommunale.** Une attention particulière est portée à la création d'espaces numériques, de lieux numériques, de fab lab (atelier partagé orienté vers la fabrication du numérique) et de tout lieu favorisant le développement des usages numériques et notamment les opérations innovantes en la matière. Les aménagements de locaux favorisant ces usages sont particulièrement ciblés. En complément, les travaux concernant l'amélioration du réseau de téléphonie mobile en zone blanche à l'initiative des intercommunalités peuvent également être soutenus.

Le soutien financier est déterminé en fonction du périmètre de chaque projet. Il revêt la forme de subvention d'investissement.

Loire-Atlantique Numérique accompagne ces projets portés par les communes ou les établissements publics de coopération intercommunale.

- Plan numérique des collèges

La Loire-Atlantique est un Département innovant en matière de numérique au collège, et a, depuis 2000, engagé 87 M€ dans l'équipement et la maintenance du parc informatique des collèges publics et privés sous contrat d'association, et ce, à titre volontariste jusqu'en 2013. La loi de refondation de l'École du 8 juillet 2013 confie désormais pleinement cette compétence au Département.

Le Département de Loire-Atlantique place l'innovation technologique au service des apprentissages pédagogiques en déployant en 2017 son 4^{ème} plan numérique dans les collèges.

L'ère du numérique concerne particulièrement les collégiens qui intègrent ces nouvelles pratiques dans leur apprentissage. Les outils numériques favorisent les échanges avec les autres et le travail en équipe. Ils encouragent l'accès à des ressources pédagogiques plus diversifiées et donc l'accès à une meilleure connaissance du monde tout en développant l'esprit critique. Enseigner avec le numérique permet de s'adresser à tous les élèves, quels que soient leurs niveaux.

Les 141 collèges de Loire-Atlantique seront équipés en matériels numériques d'ici à fin 2020 avec pour objectif de renouveler le matériel existant et proposer de nouveaux usages (classe mobile, Wi-Fi, imprimante 3D, écran d'affichage dynamique, borne interactive tactile).

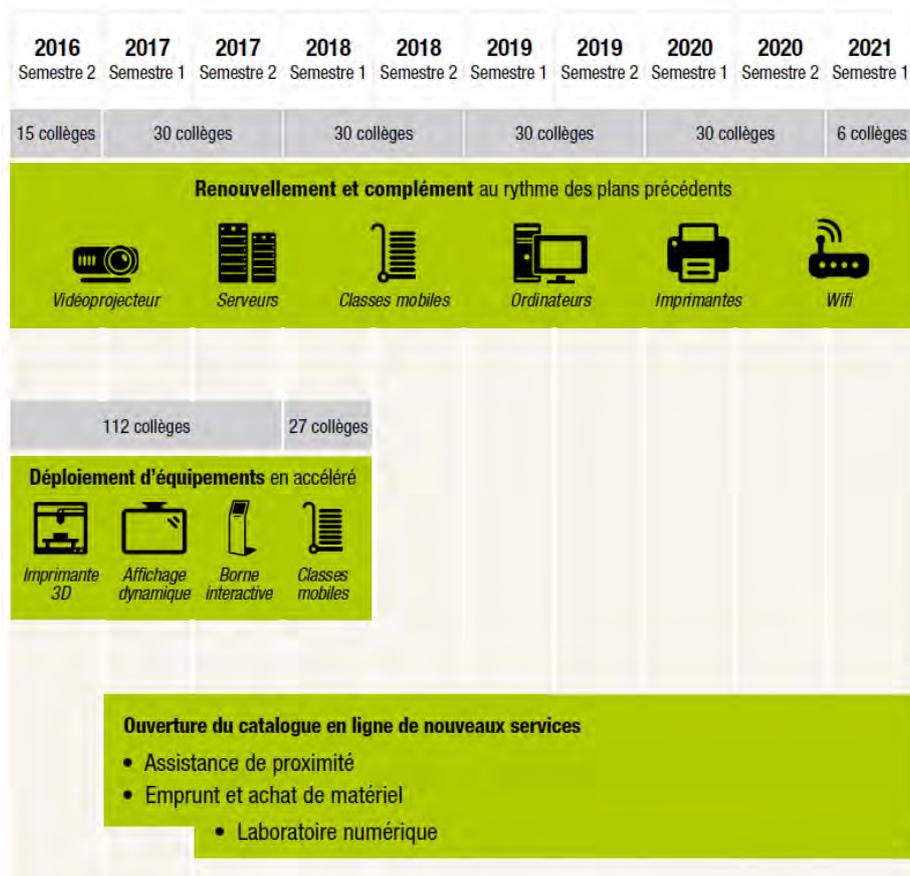
Le Département a ouvert trois nouveaux services en 2017 pour les équipes enseignantes, disponibles sur un catalogue en ligne. Cette offre de services comprend :

- **Une centrale d'achat** : les établissements pourront acquérir sur leurs fonds propres du matériel qualifié par le Département, ce qui permettra de garantir la cohérence du matériel dans le collège et par là même la qualité du service (maintenance et assistance).

- **L'emprunt de matériel spécifique** (kit de tablettes, kit de baladodiffusion...) en lien avec les projets des établissements. Ces outils d'apprentissages permettent d'expérimenter des contenus et d'impulser une nouvelle dynamique à l'enseignement.
- **Une assistance technique de proximité** pour mieux accompagner, conseiller et dépanner au quotidien les collègues

Un laboratoire des usages numériques ouvrira également à la rentrée 2018 pour permettre aux enseignants et aux collégiens de tester du matériel innovant et des nouvelles techniques pédagogiques utilisant le numérique.

Un déploiement selon 3 rythmes



Indispensables pour réduire la fracture numérique au profit des collectivités et des habitants, ces politiques d'aménagement et d'équipement doivent désormais s'accompagner d'une politique d'usages et de services numériques.

2.2 – Définir collectivement une politique numérique orientée vers le progrès humain et social

En cohérence avec le projet stratégique 2015-2021 dans lequel ce document s'inscrit, l'ambition du Département est de développer un numérique porteur de valeurs de solidarité, de partage et d'émancipation, qui appuie ou organise des actions collectives, au service de l'intérêt général. La priorité pour le Département est désormais la recherche d'une société « mieux numérique » plutôt que « plus numérique », à l'heure où la fracture numérique d'équipement disparaît mais que s'installe une fracture des usages, augmentée par les inégalités économiques, sociales et territoriales.

Afin d'élaborer cette stratégie numérique qui prenne en compte les attentes et besoins des habitants, le Département a organisé des ateliers citoyens réunissant une centaine de participants. Les échanges ont enrichi la réflexion et les projets proposés ont nourri le plan d'actions.



La concertation menée auprès de l'ensemble des territoires départementaux, dans le cadre de la réflexion sur le schéma d'amélioration de l'accessibilité des services aux publics, a également permis d'identifier la réduction de la fracture numérique des usages comme une des trois priorités des acteurs locaux. Après l'adoption de ce schéma fin 2017, les actions recensées vont pouvoir se développer, notamment le partage d'expérience pour faciliter l'accès au numérique.

L'action du Département en faveur des usages et services numériques s'appuie sur sept principes directeurs :

- La participation citoyenne

La démarche de participation des habitants, usagers, partenaires et agents du Département pour concevoir, co-construire ou évaluer les usages et services numériques de la collectivité sera privilégiée.

Cette démarche s'est déjà illustrée lors des petits ateliers des projets numériques organisés pour définir des projets citoyens répondant aux besoins des habitants entre avril et mai 2017. 14 projets ont été proposés et la majorité font l'objet d'une suite dans le cadre de cette stratégie départementale.

La participation des publics a également été mise en œuvre pour repenser le service de recherche d'assistantes maternelles en ligne ou l'évaluation d'une application mobile sur les transports Lila. Les

groupes ressources RSA ou les membres de la commission locale d'insertion du Département ont pu s'exprimer sur la question numérique lors d'ateliers participatifs en 2017. En interne, les cadres du Département ont été invités à réfléchir sur « le service public à l'ère du numérique » lors d'un forum ouvert en juin 2017.

- Le droit à l'expérimentation

La dynamique de l'écosystème numérique et la vitesse de déploiement de services numériques innovants ne permettent pas toujours de préjuger d'un usage efficace et massif.

Avant de généraliser un dispositif, le Département pourra expérimenter à une échelle locale des usages et services numériques. Une évaluation permettra de juger de l'opportunité de poursuivre ou non le dispositif, en fonction de la réponse aux enjeux et aux finalités posées par le Département.

À cette fin, le Département pourra notamment utiliser le partenariat d'innovation. Celui-ci, issu des nouvelles directives européennes et prévu par décret du 25 mars 2016, a pour objectif de faciliter la passation de marchés publics à visée innovante et d'aider les acheteurs publics à faire une meilleure utilisation stratégique de leurs marchés pour stimuler l'innovation.

- La diversité des modes de contact pour le grand public

Les services numériques que mettra en œuvre le Département pour le grand public disposeront toujours d'une démarche alternative dans un format accessible (papier, guichet) ou disposeront d'un accompagnement, à distance ou en présentiel, à la bonne réalisation de ce service en ligne.

- L'approche coopérative

Le Département s'inscrit dans un écosystème d'acteurs disposant de compétences spécifiques sur lequel il s'appuiera en priorité. La mise en synergie des projets, la complémentarité et la coopération seront privilégiées.

- L'accessibilité

La diversité des publics - et particulièrement ceux auxquels le Département s'adresse dans le cadre de sa politique solidarité - nécessite d'avoir une vigilance particulière sur l'accessibilité des services et usages numériques. Dans le respect de la loi, le Département prendra en compte tous les handicaps (moteurs, sensoriels ou cognitifs) dans la mise à disposition de ses services en ligne.

Par ailleurs, le Département appliquera le principe d'accessibilité en tous lieux, à tout moment et sur n'importe quel matériel afin de prendre en compte les modes de vie des habitants. Aujourd'hui, 40 % des actifs ont des horaires de bureau classiques, les 60 % restant travaillant en horaires atypiques ou décalés.

C'est dans cet esprit que le Département a co-élaboré avec l'État un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public intégrant une dimension numérique pour répondre aux objectifs d'accès à certains services.

- La qualité des démarches en ligne

Le Département souhaite proposer la meilleure expérience utilisateur possible. Pour construire ses services, il s'appuiera sur les 10 principes d'une démarche en ligne réussie⁹. Proposés par le Secrétariat général à la modernisation de l'administration publique, qui a identifié, avec les administrations, dix principes traçant la voie pour des services publics numériques plus efficaces et proches du citoyen, il s'agit de mettre en œuvre une démarche en ligne de qualité qui :

1. est **facile à trouver, simple et fluide**
2. utilise un **langage clair et précis**
3. est **officielle**
4. **accompagne l'utilisateur**
5. **respecte les règles de l'art**
6. ne demande pas **d'informations déjà connues** de l'administration
7. fait **œuvre de transparence** :
8. a un **pilote à bord**, qui connaît les besoins des usagers
9. permet un **traitement et un suivi 100% numériques**
10. **s'améliore en continu**

- L'évolutivité et l'agilité

Cette stratégie départementale fixe les grandes orientations et les principales actions que va mettre en œuvre le Département dans les trois prochaines années. Cependant, la vitesse d'apparition de nouveaux usages ou de nouveaux outils nécessite de proposer un mécanisme de révision de cette stratégie, afin de prendre en compte ces évolutions inévitables.

Un bilan des actions menées et l'ajustement du plan d'actions en fonction des nouveaux projets qui auront été prioritaires seront intégrés au rapport sur la politique jeunesse et citoyenneté. Ce travail de révision annuel sera mené de manière collégiale avec les directions du Département.

⁹ Détails des 10 principes sur <http://www.modernisation.gouv.fr/ladministration-change-avec-le-numerique/par-des-services-numeriques-aux-usagers/les-10-principes-dune-demarche-en-ligne-exemplaire>

PARTIE 2 : DÉVELOPPER UN NUMÉRIQUE CITOYEN, ACCESSIBLE ET SOLIDAIRE EN LOIRE-ATLANTIQUE

Le Département de Loire-Atlantique a investi depuis plusieurs années dans des outils numériques, pour ses propres besoins et pour ceux des habitants, permettant de mieux informer, de faciliter les démarches et d'encourager les usages et l'innovation.

Il souhaite désormais construire son action selon trois axes, en renforçant la capacité des citoyens à utiliser le numérique, en proposant des services en ligne de manière accessible pour tous les publics et en soutenant les territoires dans leur développement numérique de manière équilibrée et solidaire.

SYNTHÈSE DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES : POUR UN NUMÉRIQUE...

CITOYEN Axe 1 : soutenir un numérique citoyen et ouvert	ACCESSIBLE Axe 2 : rendre accessibles les services en ligne et faciliter l'inclusion numérique pour tous les publics	SOLIDAIRE Axe 3 : encourager le développement numérique équilibré et solidaire des territoires
Des citoyens impliqués Objectif 1 : contribuer à la démocratie ouverte et aux biens communs numériques	Des services simplifiés Objectif 3 : généraliser les services en ligne en simplifiant les démarches administratives	Des territoires soutenus Objectif 5 : accompagner les territoires dans le développement des usages et services numériques
Des usages encouragés Objectif 2 : développer les savoirs et les compétences par la littératie numérique	Des habitants accompagnés Objectif 4 : favoriser l'inclusion numérique de tous les publics	Des espaces connectés Objectif 6 : mettre en réseau le territoire départemental avec des lieux connectés

AXE 1 : SOUTENIR UN NUMÉRIQUE CITOYEN ET OUVERT

La mise en réseau de la société - avec Internet et l'invention du web - a véhiculé dès son origine des promesses d'ouverture, de collaboration, de mise en commun, d'accroissement du pouvoir d'agir. Ces valeurs laissent de plus en plus la place à une hypercentralisation et à la consommation trop passive de contenus et d'applications.

Elles doivent donc être soutenues et encouragées : les citoyens doivent pouvoir s'appuyer sur le numérique pour mieux agir au sein de la société, inventer leur propre futur, s'exprimer publiquement, être actifs au sein de réseaux, coproduire les réponses à des besoins collectifs, participer aux débats démocratiques.

Cette ambition s'incarne à travers la poursuite de deux objectifs :

Objectif 1 : contribuer à la démocratie ouverte et aux biens communs numériques

L'essor de la démocratie ouverte, qui prône la transparence, la participation et la co-construction, s'appuie sur le numérique pour proposer de nouveaux outils et modes de participation à la vie démocratique. Désigné sous le nom de « civic tech », l'usage de la technologie se fait dans le but de renforcer le lien démocratique entre les citoyens et les pouvoirs publics. Cela englobe toute technologie permettant d'accroître le pouvoir des citoyens sur la vie politique, ou de rendre les pouvoirs publics plus accessibles, efficaces et efficaces¹⁰.

À travers notamment l'ouverture de ses données publiques, les enjeux pour le Département sont de développer la transparence de son action, d'augmenter la connaissance de son territoire et de ses politiques publiques afin de favoriser la participation citoyenne et de stimuler l'innovation en permettant la création de nouveaux services.

Par ailleurs, comme le souligne le Conseil national du numérique¹¹, le numérique facilite les nouveaux modes de production de contenus, en réseau et entre pairs. Il a permis l'émergence d'une sphère des biens communs (ou "communs") de la connaissance : des communautés s'organisent et se régulent pour produire, gérer et enrichir des ressources (savoirs, contenus, logiciels libres, etc.). Elles définissent un nouvel espace de partage, qui se situe au-delà de la propriété publique ou privée, notamment par la gestion commune des ressources.

¹⁰ Contenu soumis à la licence « creative commons CC-BY-SA 3.0 ». Source : Article [Civic tech](#) de [Wikipédia en français](#)

¹¹ Le Conseil national du numérique est une commission consultative indépendante qui propose au Gouvernement des avis et des recommandations sur toute question relative à l'impact du numérique sur la société et sur l'économie.

Les objectifs sont de valoriser un territoire et ses acteurs, de développer la solidarité territoriale, de favoriser le lien social, de développer l'appropriation du numérique par le plus grand nombre, notamment parmi les personnes les plus éloignées, de renforcer les coopérations et de développer les réseaux.

QUE FAIT DÉJÀ LE DÉPARTEMENT EN FAVEUR DE LA DÉMOCRATIE OUVERTE ET DES BIENS COMMUNS NUMÉRIQUES ?

En matière de transparence et de contribution aux enjeux et objectifs de la démocratie ouverte, le Département :

- met à disposition sur son site web un **outil de recherche et de consultation des décisions** prises par les élus en assemblée depuis l'année 2008.
- propose la **retransmission vidéo en direct** sur le web des sessions de l'Assemblée départementale. Des directs commentés sont organisés lors des budgets primitifs (3 500 visiteurs en 2017). Ils permettent aux citoyens de suivre le vote du budget, de poser des questions et d'obtenir des réponses sur les projets du Département.
- favorise l'expression et l'échange direct en étant présent sur les **médias sociaux** depuis



2009. En 2017, la Loire-Atlantique compte plusieurs dizaines de milliers de « fans » sur Facebook (57 000) et 62 000 « abonnés » sur Twitter. Il figure dans le top 4 des Départements les plus suivis sur Facebook et en 2^{ème} position sur Twitter.

- a été une des premières collectivités à s'inscrire dans le mouvement **d'ouverture des données publiques** (open data) puisque, dès 2011, il a décidé de publier ses données publiques et d'en autoriser une réutilisation libre et gratuite, y compris à des fins commerciales. Celles-ci sont mises à disposition sur le portail « data.loire-atlantique.fr », dont le catalogue est mutualisé avec Nantes Métropole et la Région des Pays de la Loire. Fin 2017, 872 jeux de données sont recensés dont 209 du Département et de ses partenaires (communes, associations, etc.). Ce programme a permis de développer l'innovation en Loire-Atlantique à travers l'appel à projets permanent (13 projets soutenus représentant 67 K€) ou des partenariats avec le secteur associatif (comité départemental de randonnée pédestre pour l'ouverture des sentiers de randonnée), l'enseignement supérieur (École de design pour un programme de design de services réutilisant les données ou la production de datalogies, laboratoire informatique de Nantes pour une plateforme de données liées) ou le secteur privé (informations de transports avec Google Transit). Une évaluation de cette

politique établie par un cabinet d'audit a été partagée en 2014 sur le site data.loire-atlantique.fr.

- utilise des outils de **datavisualisation**, qui consiste à représenter de façon visuelle des

données, notamment pour expliquer le budget de la collectivité. Le Département a également participé à plusieurs « Hyblab » organisés par Ouest Media Lab pour raconter les données de manière visuelle et interactive.

Le Département soutient également la production de communs numériques et :

- a organisé avec l'association Libertic et la commune de Chéméré en 2015 une **Opération libre**. Cette opération a permis d'ouvrir, le temps d'un week-end, les données et les connaissances d'une commune de moins de 5 000 habitants, avec l'aide d'associations et d'habitants.
- a organisé des **cartoparties**¹² avec des représentants d'OpenStreetMap France et des bénévoles afin d'enrichir les données du patrimoine départemental.
- a travaillé avec un groupe local de l'association Wikimedia France, afin d'apporter un **soutien scientifique et technique pour la diffusion de la connaissance et du patrimoine départemental sur l'encyclopédie Wikipédia**.

- propose aux habitants et associations d'histoire de participer à la valorisation des archives qu'il conserve, en apportant leur contribution via des **applications collaboratives en ligne** : mémorial virtuel des poilus morts pour la France (300 contributions citoyennes), recensement de populations des communes du Département du XIX^{ème} siècle (plus de 94 000 descriptions réalisées par des particuliers) ou encore des applications dédiées : identification d'images lors de l'exposition « Dans l'œil du photographe ».
- a expérimenté l'ouverture **d'un wiki territorial**¹³ dans le cadre du programme « Chaumes en communs » opéré par l'association Libertic. Cette expérience est documentée sur communs.loire-atlantique.fr.



¹² Une cartopartie est l'organisation d'une collecte de données géographiques publiées ensuite sur l'outil de cartographie libre OpenStreetMap.

¹³ Un wiki de territoire est un espace d'écriture libre et gratuit sur le patrimoine et le vivre ensemble auquel les habitants sont invités à participer.

QUELS PROJETS LE DÉPARTEMENT VA-T-IL ENGAGER D'ICI 2021 EN FAVEUR DE LA DÉMOCRATIE OUVERTE ET DES BIENS COMMUNS NUMÉRIQUES ?

Le Département va poursuivre ses efforts en décidant de :

- mettre à disposition une **plateforme de participation citoyenne en ligne** dès 2018 : le Département a inscrit dans ses priorités l'association des habitants aux décisions les concernant. Afin d'accompagner le processus de participation et garantir la transparence et l'intégrité des dispositifs participatifs, une plateforme en ligne sera proposée aux citoyens du département.
- mettre en place un **nouveau portail open data mutualisé** : le mouvement d'ouverture des données publiques (open data) a pris une ampleur toute particulière avec la promulgation, en octobre 2016, de la loi pour une République numérique. Celle-ci impose à toutes les collectivités de plus de 3 500 habitants d'ouvrir leurs données dans les 2 ans suivant sa promulgation et de les mettre en ligne « dans un standard ouvert, aisément réutilisable et exploitable par un système de traitement automatisé ».



Un nouveau portail sera proposé au grand public début 2018 avec des fonctionnalités plus avancées de visualisation et d'interrogation par programmation. Il répondra aux standards permettant de produire un service public départemental de la donnée de qualité.

- contribuer à la **création de biens communs numériques** directement ou en soutien auprès des initiatives citoyennes : le

Département portera des actions ou soutiendra les initiatives citoyennes ou associatives permettant de contribuer à la création de biens communs numériques ou à des actions d'intérêt général dans le cadre d'activités numériques. Ces initiatives peuvent être par exemple : l'organisation de cartoparties citoyennes, d'ateliers d'écriture et/ou de wikipermanences¹⁴ pour l'encyclopédie Wikipédia, d'ouverture de données et de contenus (notamment dans le domaine culturel tels que des images, des modèles 3D), de nettoyage de sites naturels dans le cadre d'une activité de géocaching¹⁵ (Cache In Trash Out), de soutien à un wiki de territoire.

- suivre en ligne **l'avancement des actions du projet stratégique** du Département, en offrant la possibilité aux habitants de réagir et commenter. **L'agenda et les déplacements** du Président seront également diffusés sur le site web de la collectivité.

- proposer un **registre dématérialisé pour les enquêtes publiques** : l'enquête publique est une des phases de concertation préalable de la population aux grandes décisions d'aménagement du territoire. L'enquête publique permet d'informer les habitants, associations, acteurs économiques et de recueillir les observations et avis du public sur un registre spécifique mis à disposition. Afin

¹⁴ Une WikiPermanence est une rencontre physique entre des wikipédiens chevronnés et de nouveaux ou futurs wikipédiens qui souhaitent acquérir des connaissances et des conseils sur le fonctionnement de l'encyclopédie en ligne Wikipédia.

¹⁵ Le géocaching est un jeu basé sur la géolocalisation de caches physiques

de faciliter l'accès et le dépôt des réclamations et observations sur le registre pour tous les publics, un registre dématérialisé sera proposé et disponible 24/24h sur le site web de la collectivité.

- poursuivre l'étude **d'un projet citoyen intitulé « Tous voisins 44 »** qui vise à proposer un réseau collaboratif d'échanges, d'idées et de savoirs, notamment pour les personnes isolées. Ce projet s'inscrit dans l'action « Voisins solidaires » portée par le Département.

Objectif 2 : développer les savoirs et les compétences par la littératie numérique

Le Département souhaite développer la « littératie » numérique, qui se définit par l'organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) comme « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités ».

L'objectif de la littératie est de permettre l'acquisition d'une véritable « culture numérique », qui permette, selon les termes de l'Académie des Sciences, de « donner à tous les citoyens les clés du monde du futur, qui sera encore bien plus numérique que ne l'est le monde actuel, afin qu'ils le comprennent et puissent participer en conscience à ses choix et à son évolution plutôt que de le subir en se contentant de consommer ce qui est fait et décidé ailleurs ».

QUE FAIT DÉJÀ LE DÉPARTEMENT EN FAVEUR DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE ?

Pour agir en faveur de l'éducation, de la jeunesse, de la citoyenneté par et avec le numérique, le Département :

- soutient des projets en faveur **des associations développant leurs activités dans le domaine de la jeunesse, de l'éducation populaire et de la citoyenneté**. 34 actions soutenues en 2017 par le Département comportent une dimension numérique et représentent un montant de subventions de 126 617 €. Les projets sont développés sur le territoire de Loire-Atlantique, en priorité pour un public jeune (collégiens, moins de 25 ans) et concernent au moins une des quatre priorités de la politique jeunesse citoyenneté :

l'engagement des jeunes, l'éducation à la citoyenneté, l'égalité des droits et la lutte contre les discriminations, le renforcement des liens intergénérationnels.

- attribue des subventions pour **soutenir l'éducation artistique et culturelle et permettre une sensibilisation artistique à destination des collégiens**. Pour cela, il développe des partenariats avec des compagnies, associations et acteurs culturels et artistiques du territoire, dont certains proposent des actions comportant une

dimension numérique. Par exemple, dans le cadre du plan « Grandir avec la culture », Stéréolux développe une **classe culturelle numérique** pour l'année scolaire 2017-2018, ouverte à cinq collèges du département (une classe par collège soit environ 160 élèves). La classe culturelle numérique s'appuie sur un projet transdisciplinaire dans lequel les élèves rencontrent un artiste pour échanger en ligne via une plateforme (site web) ou lors de visites en classe et donnent une restitution collective dans un lieu culturel du travail de création réalisé pendant l'année scolaire.

- met à disposition le **portail des ressources numériques de Loire-Atlantique**, accessible gratuitement depuis 2013 à tous les usagers des 197 bibliothèques de Loire-Atlantique desservies par la bibliothèque départementale. Il donne accès très simplement à plusieurs milliers de ressources en ligne dans les domaines de l'autoformation (pour enfants ou adultes, tels que l'orientation et aides aux devoirs dans toutes les matières scolaires (du Cours préparatoire à la Terminale), l'apprentissage en ligne d'une langue étrangère, de l'informatique, de la dactylographie, du code de la route), de la vidéo à la demande (2 000 films, courts-métrages, documentaires et ressources ludico-éducatives en vidéo à la demande), de la presse en ligne... Le nombre d'utilisateurs a augmenté de 17 % en 2016 avec 3 733 utilisateurs réguliers tandis que les consultations progressent de 30 % avec 170 000 accès, montrant une utilisation plus régulière des supports.

- utilise le **numérique au service de la médiation culturelle** dans les établissements et sites patrimoniaux. Des dispositifs tactiles et interactifs sont utilisés dans le cadre des expositions permanentes ou temporaires sur les sites patrimoniaux. L'utilisation de la 3D

avec la photogrammétrie des objets des collections - par exemple le cœur Anne de Bretagne qui a été numérisé en 3D haute résolution et qui a fait l'objet d'une installation interactive - fait partie des projets de valorisation et de médiation du patrimoine. Une vingtaine d'applications numériques ont été proposées dans les expositions. Un espace de ressources numériques pour les enseignants a été ouvert en 2016.

- met à disposition des fonds d'**archives numérisées en ligne** depuis 2007 et du portail de la presse numérisée depuis 2014 qui permettent d'accéder à plus de 5,5 millions d'images numérisées. Cette salle de lecture virtuelle a comptabilisé 587 317 visites et 44 millions d'images vues sur l'année 2016.
- a déployé **e-lyco**, (portail éducatif numérique) dans 141 collèges publics et privés avec 70 000 comptes d'élèves recensés en



Loire-Atlantique. Ce service, initié depuis 2009 et reconduit depuis 2014 à travers une démarche partenariale régionale, vise à favoriser la réussite scolaire en renforçant le lien entre chaque élève et l'enseignant, à développer le travail collaboratif et à rapprocher l'école et les familles. Il donne des informations sur la vie du collège et offre un éventail de ressources pédagogiques très large. Il s'avère également utile pour les jeunes temporairement absents du collège qui peuvent, en quelques clics, accéder à leur « cyber-classe ».

QUELS PROJETS LE DÉPARTEMENT VA-T-IL ENGAGER D'ICI 2021 EN FAVEUR DE LA LITTÉRATIE NUMÉRIQUE ?

Le Département va poursuivre ses efforts en décidant de :

- proposer aux collégiens des classes immersives utilisant les outils numériques dans un **laboratoire des usages numériques**. Les enseignants pourront disposer d'outils pédagogiques de dernière génération dans un espace dédié situé sur l'île de Nantes et qui ouvrira en 2018. Cet espace sera également ouvert à terme aux associations afin d'élargir les publics, particulièrement ceux concernés par la fracture numérique des usages.
- continuer à **soutenir les projets des associations comportant une dimension numérique** pour les jeunes et les collégiens, dans le cadre de ses appels à projets.
- étendre les services proposés dans **l'espace numérique de travail e-lyco** à destination des collégiens.
- étudier **la place du sport électronique** (ou e-sport) en Loire-Atlantique comme le permet

désormais la loi pour une République numérique, qui légitime et encadre les pratiques de sport électronique (850 000 pratiquants en France). Le sport électronique désigne la pratique d'un jeu vidéo, seul ou en équipe, par le biais d'un ordinateur ou d'une console de jeux vidéo.

- poursuivre **l'utilisation du numérique pour les établissements et sites patrimoniaux**. Grand patrimoine de Loire-Atlantique utilisera particulièrement le numérique pour le nouvel espace muséographique du Musée Dobrée en cours de réouverture (2021). L'ouverture des données sur les collections sera également progressivement proposée au public. Les Archives départementales renforceront l'utilisation des outils numériques pour leurs expositions ou sur le site web.

AXE 2 : RENDRE ACCESSIBLES LES SERVICES EN LIGNE ET FACILITER L'INCLUSION NUMÉRIQUE POUR TOUS LES PUBLICS

Un service public numérique bien conçu facilite l'accès à ce service et donc le quotidien des utilisateurs. D'une certaine manière, ces nouveaux services numériques « augmentent » l'action des services publics et les interactions sur son territoire. C'est dans cet esprit que le Département a co-élaboré en 2017 avec l'État un schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public intégrant la dimension numérique pour répondre aux objectifs d'accès à certains services.

Mais la diversité des publics - et particulièrement ceux auxquels le Département s'adresse dans le cadre de ses politiques de solidarité - nécessite d'avoir une vigilance particulière sur l'accessibilité des services numériques, et tout simplement l'accès aux droits. Il y a donc besoin d'organiser une médiation face à ces nouveaux outils et un accompagnement plus poussé pour les publics les plus fragiles.

Objectif 3 : généraliser les services en ligne en simplifiant les démarches administratives

6 2% des Français-es utilisent les démarches administratives et fiscales en ligne en 2016, en forte augmentation de 9 points en un an. 90% de ces utilisateurs y trouvent du confort et une facilité, bien que 27% de la population souhaitent que les pouvoirs publics proposent des sites encore plus simples à utiliser.¹⁶

Afin d'offrir un service public performant, disponible et adapté aux attentes des citoyens, le Département intensifiera ses efforts pour dématérialiser ses services administratifs, en priorisant ceux offrant le plus de valeur ajoutée pour les utilisateurs et l'administration, l'objectif étant de généraliser ces services en ligne d'ici cinq ans, au bénéfice de toutes ses politiques publiques. Il portera une attention particulière à l'ergonomie de ses services, en impliquant les utilisateurs dans la démarche de conception, de mise en œuvre et d'évaluation.

QUE FAIT DÉJÀ LE DÉPARTEMENT EN FAVEUR DES SERVICES EN LIGNES ?

Le Département a mis en place, depuis 1999, un écosystème d'outils numériques qui propose désormais non seulement le site loire-atlantique.fr mais aussi de nombreux **sites** et **applications thématiques**, orientés vers des services utiles et pratiques. L'ensemble des sites a généré

¹⁶ ¹⁶ Source : Baromètre du numérique 2016 – op. cit.

10,9 millions de pages vues et 3,83 millions de visites en 2016. Les applications mobiles du Département (agenda des loisirs, pont de Saint-Nazaire, bacs de Loire, randonnées, etc.) ont fait l'objet de plus de 114 000 téléchargements.

Le Département a développé l'accès à l'information sur différentes thématiques :

- Depuis 2013, le Département a renforcé sur son **site institutionnel loire-atlantique.fr** la dimension pratique et la diffusion de contenus simples et utiles. Un travail mené en lien avec les habitants a permis d'identifier une attente forte centrée sur l'accès aux informations et services pratiques. Ceux-ci se développent au sein du site loire-atlantique.fr mais aussi avec des outils thématiques comme **inforoutes** (diffusion d'informations en temps réel), le

dédié au numérique permet également d'accéder à l'information liée au programme de déploiement du haut et très haut-débit en Loire-Atlantique ainsi qu'à l'offre du Département sur les usages et les services numériques.

- Le site loire-atlantique.fr comprend également un espace d'actualités, intégrant le **magazine de Loire-Atlantique en ligne**, ainsi qu'un **agenda des loisirs** (en partenariat avec Infocale – groupe Ouest-France), qui référence plusieurs milliers d'événements sur tout le département. Cet agenda existe sur Internet et sous forme d'application mobile (23 259 téléchargements en septembre 2017).

Statistiques du site web en 2016 :



site consacré aux **itinéraires de randonnée à pied, à vélo, à VTT ou à cheval**, le site **balades nature** consacré à la valorisation des espaces naturels sensibles et des sorties nature organisées dans ces lieux, le site **vuduciel.loire-atlantique.fr**, qui permet d'explorer la Loire-Atlantique en photographies aériennes de haute résolution (6 500 photographies) ou bien encore **l'atlas cartographique** qui permet de mieux connaître le territoire depuis 2013. Un site

Statistiques de téléchargement des applications mobiles du Département à la date de juin 2017 :

LES 10 SITES

LES PLUS FRÉQUENTÉS EN 2016 après loire-atlantique.fr

Site	Visites
loire-atlantique.fr	1 745 210
lila.loire-atlantique.fr	927 402
archives.loire-atlantique.fr	587 317
inforoutes.loire-atlantique.fr	282 793
grand-patrimoine.loire-atlantique.fr	102 394
catalogue-BDLA.loire-atlantique.fr	95 481
rando.loire-atlantique.fr	43 319
baladesnature.loire-atlantique.fr	34 898
vuduciel.loire-atlantique.fr	28 025
assmat.loire-atlantique.fr	26 483
covoiturage.loire-atlantique.fr	20 318

Le Département a également développé des services numériques pour le grand public et les partenaires :

- Pour les entreprises, le **dépôt des candidatures dans le cadre d'appels d'offres de marchés publics** est possible depuis 2008 sur une plateforme en ligne, avec depuis peu la possibilité d'utiliser le dispositif de **marché public simplifié**.



- Avec 13 500 assistantes maternelles agréées, l'accueil chez une assistante maternelle est le premier mode d'accueil de la petite enfance en Loire-Atlantique. Le **site assmat.loire-atlantique.fr**, créé en 2010 et entièrement revu en 2017 est un outil d'information et d'aide à la recherche destiné aux parents. Par commune, proximité avec le domicile ou le lieu de travail, âge de l'enfant ou date d'accueil, le site propose différents critères de recherche. Il rassemble également toutes les informations pratiques liées à la contractualisation, à la rémunération des assistantes maternelles. Il oriente les parents vers les bons interlocuteurs (relais assistantes maternelles, associations...). Le site est également un outil pour les assistantes maternelles qui peuvent directement actualiser leurs disponibilités, mais aussi effectuer des démarches en ligne (déclaration d'accueil d'un enfant). Le site vise enfin à faciliter les relations entre les assistantes maternelles, les relais assistantes maternelles relevant des communes et EPCI, les unités agrément du Département mais aussi la Caisse

d'Allocations Familiales. C'est pourquoi, la nouvelle version du site a été co-construite avec les usagers et les partenaires.

- Dans le domaine de la mobilité, la **plateforme de covoiturage** offre un service de mise en relation de passagers et de conducteurs, et 15 000 trajets ont déjà été proposés sur le territoire. Jusqu'au 1^{er} septembre 2017 (date du transfert de la compétence « transports » à la Région), le Département proposait l'**abonnement sur Internet aux lignes régulières Lila et aux transports scolaires**, permettant ainsi aux 56 000 usagers de Lila de renouveler leur abonnement depuis leur domicile. **Une application mobile Lila** (17 000 utilisateurs),



complémentaire du site web, proposait des services personnalisés sur les trajets quotidiens des usagers (actualités, infos perturbations, prochains départs, temps d'attente, alerte à l'approche de l'arrêt, géolocalisation du car...). Le Département a également participé au programme de recherche d'itinéraires multimodal avec

Destinéo. Les applications mobiles Pont de Saint-Nazaire et bacs de Loire

(respectivement 26 000 utilisateurs et 23 000 utilisateurs fin septembre 2017) permettent la diffusion d'alertes sur smartphone et de connaître en temps réel les conditions de trafic du Pont de Saint-Nazaire ou des bacs de Loire.

- De nombreux **outils de recherche et d'annuaires** sont proposés sur Internet, pour trouver un centre médico-social, un établissement d'accueil pour une personne âgée, consulter la liste des établissements et services pour enfants, adolescents ou adultes en situation de handicap, connaître son collège de rattachement (carte scolaire), consulter les lieux d'information sur l'habitat ou le logement.... Les notaires peuvent identifier directement sur le site web les zones des espaces naturels sensibles et de protection d'espaces agricoles naturels périurbains susceptibles de faire l'objet d'une préemption par le Département.
- Dans le domaine de l'éducation, le site **stage3e.loire-atlantique.fr** ouvert à la rentrée 2017 a pour but de faciliter l'accès des collégiens aux stages de 3^{ème}, en particulier pour ceux dépourvus de réseau. Il répond à un enjeu d'égalité sociale et territoriale. Il permet aux entreprises, associations, collectivités volontaires, de publier directement leurs offres de stages sur le site, et aux élèves de candidater en ligne et suivre l'avancement de leurs candidatures.



- Depuis 2015, les habitants des communes de moins de 10 000 habitants, peuvent **inscrire en ligne leurs enfants** aux cours hebdomadaires proposés en période scolaire et aux stages organisés pendant les vacances par l'animation sportive départementale. Chaque année environ 13 000 adhérents s'inscrivent via le site web.
- Des **balades numériques ludiques et interactives** de découverte du patrimoine naturel ou culturel sont proposées en téléchargement (Baludik).
- En 2017, l'appel à projets de la **conférence des financeurs**, qui vise à développer et encourager l'émergence d'actions de prévention pour aider les seniors à conserver leur autonomie, a été entièrement dématérialisé : création d'un site web dédié au dispositif partenarial (agirseniors.loire-atlantique.fr), formulaire de candidature en ligne, plateforme de suivi et d'instruction des candidatures et présentation des projets retenus sur le site.

QUELS PROJETS LE DÉPARTEMENT VA-T-IL ENGAGER D'ICI 2021 EN FAVEUR DES SERVICES EN LIGNE ?

Le Département va poursuivre son effort de développement de services en ligne et de dématérialisation en décidant de :

- créer un **site thématique dédié aux parents**. En partenariat avec la Caisse d'Allocations

Familiales de Loire-Atlantique et de nombreux acteurs intervenant dans le champ de la

parentalité, le Département va proposer un site visant à donner un accès unique et simplifié à l'information dédiée aux parents, principalement sur l'offre en matière de soutien à la parentalité.

- créer un **site thématique dédié au handicap** en Loire-Atlantique. Ce site permettra de renforcer l'accessibilité de l'information sur les droits, de simplifier l'accès aux différents dispositifs et d'améliorer la diffusion de l'information sur le parcours de vie des personnes en situation de handicap.

- dématérialiser la **demande et le suivi des démarches liées au handicap** dans le cadre d'un nouveau portail web du handicap en Loire-Atlantique. Le Département intervient à travers de nombreux dispositifs et prestations pour aider les personnes en situation de handicap dans leur vie quotidienne et l'exercice de leur citoyenneté. Adultes ou enfants, le lieu central pour toutes les demandes d'informations est la maison départementale des personnes en situation de handicap. Elle accueille et facilite les démarches pour faire face au handicap et faire valoir les droits des citoyens handicapés. La maison départementale des personnes en situation de handicap dématématise progressivement les dossiers de ses bénéficiaires. À partir de 2020, toutes les demandes liées au handicap pourront être effectuées sous forme dématérialisée.

- dématérialiser la **demande et le suivi de l'allocation personnalisée d'autonomie** : l'allocation personnalisée d'autonomie est une aide financière attribuée aux personnes de plus de 60 ans en fonction de leur degré d'autonomie, sans condition de ressources. Elle permet de financer des prestations permettant de rester à domicile. Le Département proposera la demande d'allocation et son suivi en ligne.

- créer un **site thématique « bien vieillir en Loire-Atlantique »** regroupant le parcours de vie d'un senior, en s'inspirant du service en ligne imaginé dans le cadre des projets citoyens. Le Département engagera la réflexion sur la mise en œuvre de ce portail thématique, qui intégrera notamment la demande d'allocation personnalisée d'autonomie, sur le périmètre de son action dans un premier temps.

- dématérialiser la **demande et le suivi de l'aide au permis de conduire** pour les jeunes : l'aide départementale à la mobilité vise à favoriser l'autonomie et l'insertion professionnelle des jeunes de 16 à 24 ans en apportant une aide financière pour l'apprentissage du permis de conduire. Ce dispositif fait l'objet de dépôt de nombreux dossiers incomplets ou non éligibles. Le Département proposera dans le cadre de sa plateforme de services en ligne la demande de l'aide au permis de conduire.

- dématérialiser les **certificats d'appartenance dans le cadre des droits de préemption des espaces naturels sensibles** : les notaires ont l'obligation de consulter le Département lors d'une opération foncière afin de vérifier que le terrain n'est pas susceptible d'une préemption de la collectivité dans le cadre des espaces naturels sensibles. Le Département proposera aux notaires des outils permettant de délivrer des certificats.

- dématérialiser les **demandes de subventions d'aide à l'amélioration de l'habitat privé** : actuellement, le Département de Loire-Atlantique compte environ 24 000 situations de logements potentiellement indignes. Bien que le nombre de logements repérés et traités soit en constante augmentation, l'action dans ce domaine et notamment en ce qui concerne les situations les plus complexes d'insalubrité doit

être renforcée. Le Département soutient les projets de travaux des ménages défavorisés dont le logement est insalubre. Il proposera le dépôt en ligne des demandes de subventions d'aide à l'amélioration de l'habitat privé.

- faciliter l'**accès des notaires aux informations sur l'aide sociale** dans le cadre des successions : les notaires doivent vérifier lors du décès d'une personne ayant résidé en Loire-Atlantique si le Département a versé des aides au titre de l'aide sociale et s'il engage un recours sur succession. Le Département proposera aux notaires des outils permettant d'accéder plus facilement et rapidement aux informations du Département dont ils ont besoin lors des successions.
- saisir par voie électronique **les responsables de la protection des données personnelles, de l'accès aux documents administratifs ou le médiateur** : les lois de 1978 permettent à tout

citoyen d'accéder aux documents administratifs et aux données nominatives les concernant à des fins de rectification. La directive européenne sur la protection des données personnelles prévoit de renforcer ce dispositif avec la création d'un délégué à la protection des données. Par ailleurs, le Département prévoit d'organiser un dispositif de médiation pour gérer les litiges pouvant survenir entre un usager et l'administration. Le Département proposera donc la saisine par voie électronique des personnes en charge d'une mission de médiation et de l'accès aux documents ou aux données nominatives.

- faire **évoluer le site loire-atlantique.fr** d'ici la fin du mandat pour proposer une porte d'entrée numérique en phase avec les attentes des usagers et répondre aux nouveaux enjeux de la stratégie numérique départementale.

Le Département simplifiera également ses processus et va :

- proposer un **système d'identification simplifié et sécurisé** (France Connect) pour ses services en ligne : lancé officiellement le 29 juin 2016 par l'État, « FranceConnect » propose un accès simple et sécurisé par Internet aux administrations. Élaboré sur le principe de « dites-le nous une fois », ce système repose sur le consentement de l'usager quant à l'échange de ses données entre les différentes administrations. Afin de préserver la vie privée de l'usager, ces échanges entre administrations se limitent à la communication d'informations strictement nécessaires à la réalisation de sa démarche. Le Département proposera le bouton FranceConnect dans ses démarches en ligne afin de simplifier l'accès à ses services pour les usagers.
- payer en ligne **les titres de recettes** : la Direction générale des finances publiques met

à disposition des collectivités locales un site de paiement en ligne pour permettre de régler par carte bancaire les redevances et produits locaux, en toute sécurité et en toute simplicité. Ce service, intitulé Tipi (pour « titre payable sur Internet »), est ouvert aux usagers des collectivités adhérentes 7 jours/7 et 24h/24. Le Département émet chaque année des titres de recette. Il proposera une généralisation du mode de paiement en ligne, afin de s'adapter aux pratiques des Français.

- développer le **paiement en ligne** afin de permettre aux 13 100 adhérents de payer en ligne l'adhésion à l'animation sportive départementale et les stages via un système bancaire sécurisé.
- offrir la possibilité de **répondre à des appels à projets en ligne** : les appels à projets lancés par le Département sont nombreux et

concernent différentes politiques publiques : sport et femmes, fleurs et paysages, création de structure d'hébergement ou d'accueil pour personnes en situation de handicap, ... Dans le cadre de la conférence des financeurs¹⁷, un outil de demande et de gestion de cet appel à projets est testé. Le Département va généraliser la possibilité de répondre aux appels à projets en ligne.

- mettre en place **un outil d'inscription en ligne à des événements** du Département : le Département organise chaque année régulièrement des dizaines d'événements (ateliers participatifs, rencontres sportives, conférences, réunions) ouverts aux partenaires et aux publics, qui peuvent parfois rassembler plusieurs centaines de participants. Ces événements peuvent avoir lieu aussi bien au siège que dans les délégations. Afin de simplifier et de sécuriser le processus d'inscription, le Département utilisera une plateforme en ligne permettant aux participants de s'inscrire et d'avoir une confirmation de leur inscription par voie dématérialisée. La gestion des inscriptions sera aussi facilitée pour les services organisateurs.

- développer la **gestion de la relation visiteurs** et la **billetterie en ligne** : les visiteurs des sites patrimoniaux de Loire-Atlantique bénéficieront d'offres et de communications personnalisées et pourront acheter leurs billets directement sur Internet.

- pouvoir **prendre rendez-vous en ligne** dans les centres médico-sociaux : le Département propose à ses usagers des rendez-vous dans le cadre par exemple de la protection maternelle

et infantile ou de l'assistance sociale. Cette prise de rendez-vous se fait par téléphone aux heures d'ouverture des centres médico-sociaux. Le Département va expérimenter un outil de prise de rendez-vous en ligne pour les services de la solidarité, sans se substituer aux autres modes de contact. Ce service en ligne permettra aux usagers de rechercher et de prendre rendez-vous avec les professionnels de la solidarité sur Internet 24h/24 et 7j/7 depuis tous types de supports (ordinateur, smartphone et tablette). Un rappel du rendez-vous pourra être envoyé à l'utilisateur sur son téléphone mobile ou son adresse mail.

- mettre en place le « **Dites-le nous une fois** » **pour les associations** afin de simplifier les démarches administratives des associations : celles-ci ne devraient plus avoir à déclarer à chaque demande les informations administratives déjà déclarées une fois à l'administration.

- poursuivre la **dématérialisation des démarches destinées aux 13 500 assistantes maternelles** via le site assmat.loire-atlantique.fr (demande d'extension/modification d'agrément, annulation d'agrément, changement de situation familiale...) pour faciliter leur relation avec les unités agrément, ainsi que la dématérialisation des échanges des mouvements d'agréments entre le Département, Pajemploi et la Caisse d'Allocations Familiales.

¹⁷ La conférence des financeurs a pour objectif de coordonner dans chaque département les financements de la prévention de la perte d'autonomie autour d'une stratégie commune.

Objectif 4 : favoriser l'inclusion numérique de tous les publics

L'étude sur les pratiques numériques des Français montre que près de 15 % de la population ne dispose pas de connexion à Internet à domicile et que cette proportion varie énormément selon les publics, particulièrement les plus fragiles (personnes âgées, personnes aux faibles revenus ou sans diplômes) ou ceux habitant en zones peu denses, avec parfois un cumul de ces situations.

Selon le Conseil national du numérique, « la médiation représente l'infrastructure humaine essentielle d'une société numérique ». 28 % de la population souhaitent que les pouvoirs publics développent un accompagnement de proximité dans la réalisation de démarches en ligne.

Si la numérisation des dossiers de demandes d'aides et de prestations sociales facilite l'accès aux droits d'une grande majorité d'habitants, elle risque de fragiliser les plus précaires d'entre eux. Victimes parfois d'une forme de « double peine », les personnes concernées déjà peu familières des outils numériques ne trouvent pas toujours de réponse dans les cases numérisées des procédures en ligne.

Engagé depuis plusieurs années dans la lutte contre le non recours aux droits et aux prestations sociales, le département de Loire-Atlantique porte un projet de rénovation de son action sociale de proximité dont le numérique est un des enjeux majeurs. Ainsi, le maillage sur chaque territoire d'un réseau de partenaires formant ensemble un accueil social universel doit permettre d'expérimenter plusieurs réponses aux problématiques liées à la dématérialisation de demandes d'aides.

Au-delà de l'aide à réaliser des démarches en ligne, un accompagnement demeure également nécessaire pour certaines personnes. Le réseau d'acteurs que le Département entend mobiliser en tant que chef de file de l'action sociale, devra permettre d'identifier ces personnes pour leur apporter l'aide nécessaire. Enfin, le numérique comme nouveau territoire d'activités sociales réinterroge les pratiques professionnelles de travailleurs sociaux. Cet enjeu est pensé et travaillé par les professionnels au sein des réseaux métiers de la collectivité.

QUE FAIT DÉJÀ LE DÉPARTEMENT EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DE TOUS LES PUBLICS ?

Le Département :

- déploie un **réseau de jeunes en services civiques pour accompagner les publics en difficulté sur le numérique** : le Département a mis en place avec Unis-Cité des missions de service civique en 2016 dans le cadre du service public itinérant départemental.

12 jeunes ont cartographié les lieux de médiation et ont monté des actions collectives visant à accompagner les publics dans leurs démarches administratives en ligne. Dans le cadre du projet de service public itinérant départemental, des jeunes en missions de

service civique dans les délégations du Département accompagnent les publics dans les usages du numérique. Les jeunes sont suivis par l'association Unis-cité dans le cadre du programme « Les connectés » en partenariat avec Emmaüs Connect. La Caisse d'allocations familiales, Pôle emploi, Nantes Métropole, les maisons de l'emploi, la Caisse primaire d'assurance maladie, la Caisse d'assurance retraite et de la santé au travail sont également associés à ce dispositif mis en place pour la deuxième année en Loire-Atlantique. Suite aux ateliers citoyens, ces jeunes travailleront dans le cadre d'un projet collectif sur le dispositif intitulé « Scribus numericus » visant à proposer un accompagnement aux démarches numériques, à distance ou en présentiel, aux familles.

- soutient des projets comportant une dimension numérique pour la **prévention de la perte d'autonomie des personnes de plus de 60 ans** : la conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie est une instance locale, co-présidée par le Département de Loire-Atlantique et Nantes Métropole, qui réunit une dizaine de partenaires dans le champ de la prévention de

la perte d'autonomie des plus de 60 ans vivant à domicile. Ensemble, ces acteurs ont adopté un programme coordonné sur 5 ans pour le financement d'actions de prévention à l'aide de crédits spécifiques de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie. Elle a lancé un appel à projets sur la période 2017-2022 pour encourager le développement d'actions favorisant la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées et soutenir des projets d'actions collectives de prévention menés par des associations, autour du maintien du lien social, de l'activité physique adaptée, de l'usage des outils numériques... Cette instance soutient notamment en 2017 des ateliers numériques seniors proposés par l'association Mediagraph, la formation des personnes âgées de plus de 60 ans à l'accès et l'usage des outils numériques sous forme d'ateliers numériques animés par un jeune en service civique par la Fédération des Amicales laïques, l'utilisation d'une tablette numérique par l'Association de Santé, d'Éducation et de Prévention sur les Territoires ou la mise en place d'un projet visant à accompagner les personnes âgées désireuses de se former aux nouveaux outils numériques par l'Association nantaise d'Aide Familiale.

QUELS PROJETS LE DÉPARTEMENT VA-T-IL ENGAGER D'ICI 2021 EN FAVEUR DE L'INCLUSION NUMÉRIQUE DE TOUS LES PUBLICS ?

Pour réduire la fracture numérique des usages et de l'accès au numérique, le Département va :

- **expérimenter le « chèque numérique »** : le chèque numérique est un chèque équivalent au traditionnel chèque-restaurant mais destiné aux acteurs de la médiation numérique pour financer des actions de découverte du numérique. L'objectif est de répondre aux besoins de formation des citoyens - particuliers, salariés, demandeurs d'emplois, associations - en matière

d'utilisation des outils numériques avec une priorité donnée à l'accompagnement de la dématérialisation des services publics et la lutte contre la fracture sociale numérique.

- **mettre en œuvre le droit au maintien de la connexion Internet pour les foyers en difficulté** : il figure parmi les mesures de la loi pour une République numérique (article 108). Certaines personnes peuvent connaître des

difficultés ponctuelles pour payer leurs factures (électricité, gaz, eau, service téléphonique) dont celle du service d'accès à internet. Dans ces moments de difficulté de paiement, la loi du 31 mai 1990, instituant le droit au logement, stipule que toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie, d'un service de téléphonie fixe et d'un service d'accès à internet. Pendant la durée de traitement de la demande d'aide (deux mois), le non-paiement des factures n'entraînera pas de coupure de service. Si le débit du service d'accès à internet peut éventuellement être restreint par l'opérateur, ce dernier doit préserver un accès fonctionnel aux services de communication au public en ligne et aux services de courrier électronique. La fourniture d'accès à internet sera effectuée jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Si l'aide est validée par le Fonds de solidarité pour le logement, celle-ci prendra la forme d'un abandon de créance de la part du fournisseur d'accès à internet.

- accompagner le dispositif des « **Promeneurs du Net** » : la Caisse d'Allocations Familiales a lancé, en 2016, sur l'ensemble du territoire national, le projet : « Promeneurs du Net, une présence éducative sur Internet », en partenariat avec le Ministère de la ville, de la jeunesse et des sports, le Ministère des familles, de l'enfance et des droits des femmes et la Mutualité Sociale Agricole. 80 % des jeunes âgés entre 11 et 17 ans sont présents sur le Net une fois par jour, et plus de 48 % d'entre eux se connectent aux réseaux sociaux plusieurs fois par jour. animateur, éducateur, professionnel exerçant en centre social, en foyer de jeunes travailleurs ou en maison des jeunes, le Promeneur écoute, informe, accompagne,

conseille et prévient. Il communique et interagit via les blogs, les tchats, les forums. En dialoguant avec chacun, le Promeneur renforce le lien social et cultive un esprit critique face à l'information et à l'image. En Loire-Atlantique, c'est le centre régional information jeunesse (CRIJ) Pays de la Loire qui a été retenu pour déployer, coordonner et animer le dispositif des Promeneurs du Net dans le département.

- expérimenter des **outils numériques d'accueil, d'information et d'assistance pour le public** : le Département va expérimenter des outils permettant de prendre contact avec l'administration via différents canaux : agent conversationnel, écrans dynamiques ou interactifs, discussion instantanée, visiophonie, rappel planifié ou usage du SMS par exemple.

- développer l'**accessibilité des sites web et des applications** : la loi pour une République numérique exige de l'ensemble des sites des administrations publiques d'afficher, sous peine de sanctions financières, leur niveau de conformité aux règles d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Elle précise qu'un schéma pluriannuel de mise en accessibilité des services de communication au public en ligne doit être rendu public et décliné en plans d'actions annuels dont la durée ne peut être supérieure à trois ans.

- proposer une **accessibilité téléphonique** : un décret du 9 mai 2017 précise les modalités d'accès des personnes handicapées aux services téléphoniques. Ce texte est pris en application de la loi du 7 octobre 2016 pour une République numérique. Son article 105 renforce les obligations des opérateurs de communications électroniques, de certaines entreprises (avec un service de relation clients) et des services publics relatives à l'accessibilité téléphonique des personnes sourdes, malentendantes, sourdes et

aveugles, et aphasiques. Pour les services publics gérés par des collectivités territoriales de 10 000 habitants et plus, la date limite est fixée au 7 octobre 2020. Comme le prévoit la loi, le Département mettra à disposition un service de traduction simultanée écrite et visuelle sans surcoût pour les utilisateurs finaux pour l'ensemble de ses sites administratifs.

- lancer de nouveaux appels à projets pour la **prévention de la perte d'autonomie des personnes de plus de 60 ans** dans le cadre de

la conférence des financeurs, jusqu'en 2022, en fonction des crédits disponibles.



La conférence des financeurs

Le Département et ses partenaires réunis en conférence des financeurs de la prévention de la perte d'autonomie lancent un appel à projets pour encourager le développement d'actions favorisant la prévention de la perte d'autonomie des personnes âgées.

[En savoir plus](#)

AXE 3 - ENCOURAGER LE DÉVELOPPEMENT NUMÉRIQUE ÉQUILIBRÉ ET SOLIDAIRE DES TERRITOIRES

Dans son rapport de septembre 2013 sur « Les territoires numériques de la France de demain », Claudy Lebreton – ancien président de l’assemblée des départements de France - précise que « *c’est dans les territoires où se concentrent les inégalités – territoires prioritaires de la politique de la ville, zones hyper-rurales, villes petites et moyennes frappées par la désindustrialisation – sans doute plus qu’ailleurs, que les technologies de l’information et de la communication ont un rôle fondamental à jouer* ».

Le Département, au titre de la solidarité territoriale et de l’équilibre des territoires, poursuivra son effort pour réduire ces inégalités en accompagnant les territoires sur les usages et services numériques, comme il le fait sur le champ de l’aménagement numérique.

Objectif 5 : accompagner les territoires dans le développement des usages et services numériques

Le Département dispose de moyens humains, financiers et techniques pour apporter aux collectivités des outils numériques au service de leurs territoires et soutenir le développement de leurs propres services en ligne.

QUE FAIT DÉJÀ LE DÉPARTEMENT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DES USAGES ET SERVICES NUMÉRIQUES SUR LES TERRITOIRES ?

Le Département :

- favorise **l’usage du numérique dans les secteurs de l’artisanat et de l’agriculture** : un travail sur l’appropriation des usages numériques par les entreprises et spécialement par les plus petites d’entre elles a été initié par la régie Loire-Atlantique Numérique. Ce travail se fait en collaboration avec les chambres consulaires (chambre d’agriculture, chambre de métiers et de l’artisanat, chambre de commerce et d’industrie). Un partenariat a été initié avec la chambre de métiers et de l’artisanat pour proposer un outil de diagnostic numérique

pour les artisans et commerçants. D’autres actions sont en cours.

- soutient des **missions de service civique comportant une dimension numérique** pour les communes et intercommunalités : le service civique est un engagement volontaire au profit de l’intérêt général, ouvert à tous les jeunes de 16 à 25 ans, sans condition de diplôme, étendu jusqu’à 30 ans pour les jeunes en situation de handicap ; seuls comptent le savoir-être et la motivation. Le Département soutient l’accueil de volontaires au sein des communes et communautés de

communes dans le cadre de sa politique jeunesse, en subventionnant 50 % du montant de l'indemnité mensuelle versée au jeune (107,58 € révisable selon le barème de la fonction publique) sur la durée de la mission. Les actions concernant la médiation numérique et d'accompagnement des publics en difficulté pourront être soutenues.

- apporte des **conseils et de l'expertise sur l'archivage électronique à valeur probante** : les archives départementales ont déployé depuis janvier 2016 un système d'archivage électronique à valeur probante pour la conservation des archives définitives, pour les besoins des services départementaux mais aussi de ceux de l'Etat. Une étude a été lancée avec les départements des Pays de la Loire et la Région pour mettre en place une coopération entre les différentes collectivités sur ce sujet. Le Département apportera ses connaissances et son expertise pour les collectivités qui souhaitent mettre en place un système d'archivage électronique.

- met à disposition **des ressources géographiques** pour les collectivités : le site vuduciel.loire-atlantique.fr est un outil de consultation cartographique qui rassemble les 6 500 photographies aériennes les plus récentes décrivant les différents territoires de Loire-Atlantique. Le Département a lancé une campagne de photographies aériennes pendant l'été 2016. Un avion équipé d'une caméra numérique a réalisé une série d'images aériennes afin d'actualiser la photographie aérienne départementale précédente, datant de 2012. Ces images de 2016 améliorent grandement la résolution des clichés jusqu'à présent disponibles en dehors des agglomérations. Elles permettent d'obtenir un niveau de détail permettant d'observer finement les peuplements végétaux, les marquages au sol, le tissu urbain, etc. Elles rendent ainsi accessibles un portrait aérien qui permet de découvrir les 6 815 km² du département.

QUELS PROJETS LE DÉPARTEMENT VA-T-IL ENGAGER D'ICI 2021 EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DES USAGES ET SERVICES NUMÉRIQUES SUR LES TERRITOIRES ?

Le Département va :

- mutualiser la **plateforme de marchés publics** avec les collectivités de Loire-Atlantique : le Département dispose depuis 2008 d'une plateforme pour la gestion dématérialisée des appels d'offres de marchés publics. Elle permet aux entreprises de candidater aux marchés publics par voie dématérialisée de manière simplifiée et sécurisée. Il sera proposé aux collectivités intéressées de publier leurs appels d'offres sur la plateforme départementale. Cette mutualisation offrira une meilleure vision des

marchés publics sur le territoire de la Loire-Atlantique.

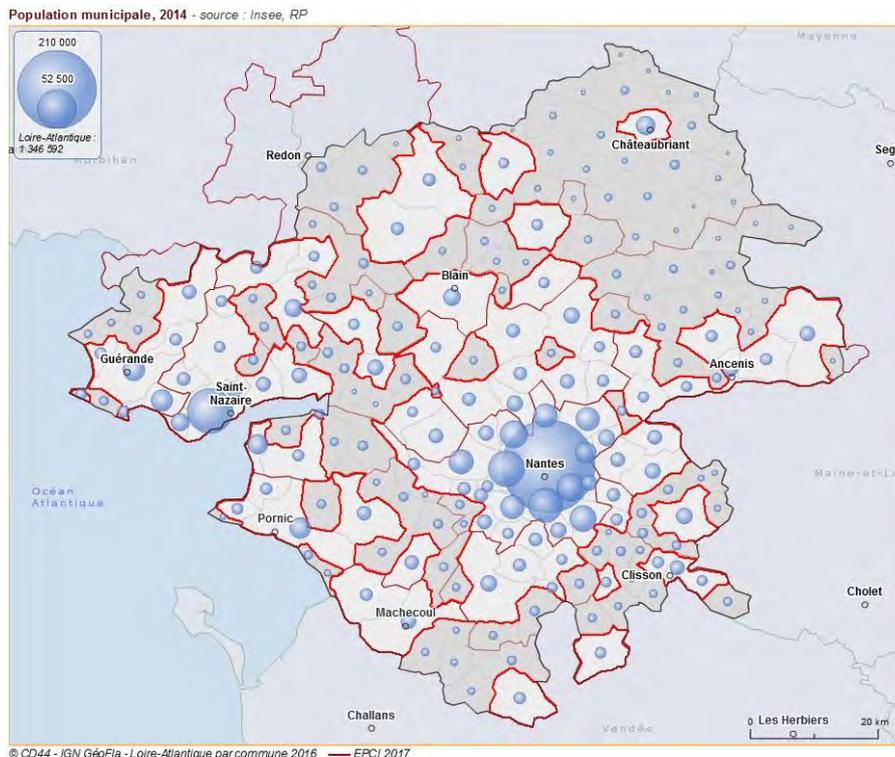
- mettre à disposition des acteurs locaux et du grand public, un **géoportail départemental sous forme de plateforme web regroupant ses ressources numériques** en matière de données, de cartes, d'études, et d'observatoires, dans l'objectif de favoriser la compréhension et le partage des connaissances sur les territoires et les populations de la Loire-Atlantique. Complémentaire du site vuduciel.loire-

atlantique.fr et de l'Atlas de Loire-Atlantique (atlas.loire-atlantique.fr), avec l'aide d'outils en plein développement tels que le drone ou le système d'information géographique, il contribuera à la construction d'un double numérique du territoire, c'est-à-dire la version dématérialisée et la description numérique fine des territoires, de leur occupation, des lieux de résidence et de travail, et des modes de vie et de déplacement de leurs habitants.

- mutualiser le **portail open data et accompagner les communes et intercommunalités dans l'ouverture de leurs données publiques** : en 2017, le Département, en association avec LiberTIC, a fait partie des 9 territoires pilotes sélectionnés par l'État et l'association OpenData France pour expérimenter l'accompagnement des communes et intercommunalités dans l'ouverture de leurs données. Ce programme,

intitulé Opendata Locale, a permis de mettre en œuvre une expérimentation sur la commune de Chaumes-en-Retz pour développer les communs numériques. Un cycle d'accompagnement a également été proposé aux collectivités intéressées. Depuis le 7 octobre 2016, la loi pour une République numérique impose l'ouverture des données publiques des collectivités de plus de 3 500 habitants d'ici fin 2018. Cela représente 109 collectivités en Loire-Atlantique (92 communes et 17 intercommunalités). Le Département proposera dès début 2018 un nouveau portail open data permettant aux collectivités départementales intéressées de disposer d'un espace de publication et de valorisation de ses données publiques. Un programme d'accompagnement sera également proposé, sous la forme d'ateliers de standardisation et d'ouverture des données.

Carte des communes de Loire-Atlantique de plus de 3 500 habitants concernées par la loi pour une République numérique :



Objectif 6 : mettre en réseau le territoire départemental avec des lieux connectés

Dans son rapport sur « Les territoires numériques de la France de demain », Claudy Lebreton propose de « densifier le maillage territorial des espaces publics numériques et d'élargir leur champ d'intervention à la culture et à la formation, au travail et aux solidarités, à l'expression citoyenne et aux téléservices, à la création et à l'innovation, etc. ».

Les projets élaborés dans le cadre des ateliers participatifs ont montré le besoin de bénéficier de services de proximité et de disposer de lieux de médiation et d'expérimentation autour du numérique. Appelés aussi tiers-lieux, se définissant comme un lieu différent du domicile et du travail et pouvant être une médiathèque, un centre socio-culturel, un espace public numérique, une maison de l'emploi, un fab lab (atelier de fabrication), etc, ils traduisent la nécessité de répondre à la réduction de la fracture numérique des usages par l'accompagnement des publics - en particulier les plus fragiles - tout en favorisant le lien social et intergénérationnel.

QUE FAIT DÉJÀ LE DÉPARTEMENT EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DES LIEUX CONNECTÉS ?

Le Département :

- soutient les **bibliothèques du réseau dans l'offre des usages numériques** : les bibliothèques du réseau départemental sont des relais évidents pour diffuser une culture numérique sur le territoire. La bibliothèque départementale de Loire-Atlantique a mis en place en 2016 un groupe de partage d'expériences autour de la médiation numérique constitué de bibliothécaires du réseau et poursuit son accompagnement sur les usages numériques en bibliothèque. Plusieurs formations gratuites, destinées en priorité aux bénévoles et salariés des bibliothèques municipales et intercommunales du réseau départemental, sont ainsi proposées : ressources numériques pour la jeunesse, place du numérique en bibliothèque, découvertes de techniques et d'outils dans le cadre des « Digital mardi » (bases de la programmation avec Scratch, de l'électronique avec Makey Makey, de l'impression 3D, de l'utilisation des robots

Thymio,...). Le nouveau plan départemental de développement de la lecture publique prend en compte plus fortement encore la dimension numérique.

- soutient les **projets de tiers-lieux connectés** pour les communes et intercommunalités : dans le cadre des soutiens aux territoires, le Département finance des actions liées aux usages numériques à l'initiative des communes et des établissements publics de coopération intercommunale, particulièrement sur la création d'espaces numériques, de lieux numériques, de fab lab (atelier partagé orienté vers la fabrication du numérique) et de tout lieu favorisant le développement des usages numériques. Les aménagements de locaux favorisant ces usages sont particulièrement ciblés. Le soutien financier est déterminé en fonction du périmètre de chaque projet. Il revêt la forme de subvention d'investissement.

QUELS PROJETS LE DÉPARTEMENT VA-T-IL ENGAGER D'ICI 2021 EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DES LIEUX CONNECTÉS ?

Le Département va :

- poursuivre la **mise à disposition de kits numériques** permettant de développer les usages numériques en bibliothèque (imprimantes 3D, dispositifs d'apprentissages de la programmation pour les jeunes) dans le cadre d'animations. Ces kits s'accompagneront d'une **offre de formation au numérique** à destination des bibliothécaires de Loire-Atlantique.
- accompagner **les projets de tiers-lieux numériques sur le territoire** : les ateliers citoyens ont permis d'identifier des attentes fortes concernant des lieux physiques d'échanges et de médiation. Le Département soutiendra le projet de l'association « Les Badauds Associés » de co-construire un tiers lieu itinérant avec les habitants de Loire-Atlantique et des partenaires privés et publics.
- faire connaître **les lieux de médiation et les actions d'accompagnement numérique** sur le département : il ressort des petits ateliers des projets numériques ou des échanges dans le cadre des groupes ressources RSA que les lieux de médiation numérique et les offres

d'accompagnement ne sont pas forcément connus et visibles par tous les publics et singulièrement par ceux qui en ont le plus besoin. Par ailleurs, l'information sur les actions de formation et d'accompagnement se fait de manière diffuse et éparse. Le Département proposera, avec ses partenaires, de regrouper les informations liées à la médiation et aux actions d'accompagnement sur un support ouvert et réutilisable par tous.

- déployer **des points d'accès Wi-Fi dans les bâtiments du Département accueillant du public** : le public comme les partenaires du Département peuvent avoir besoin de se connecter facilement et gratuitement à un réseau Wi-Fi pour faire des démarches en ligne, prendre des renseignements, chercher une adresse, établir un itinéraire... Les bâtiments accueillant du public proposeront un accès Wi-Fi public gratuit (fontaine publique numérique) à titre expérimental sur certains territoires, en fonction du déploiement du très haut débit. Les usages seront évalués avant d'envisager cet équipement sur d'autres sites.

PARTIE 3 – ADAPTER LE CADRE D’ACTIONS

La mise en œuvre de cette stratégie départementale nécessite d’adapter la gouvernance et les moyens humains, techniques et financiers à mobiliser.

1 - UNE MUTATION EN PROFONDEUR DE L’ADMINISTRATION

17 entités dans 9 directions ont des missions de pilotage, de conseils, d’assistance ou de mise en œuvre de projets numériques ou de systèmes d’informations métiers. L’organisation de l’administration départementale sera adaptée aux besoins de cette stratégie numérique départementale :

- Les **projets de directions et de services** intègrent systématiquement la dimension numérique dans la mise en œuvre de leurs politiques publiques.
- Les **acteurs de la transformation numérique** dans les services départementaux, qu’il s’agisse des directions thématiques en charge de système d’information métier ou des fonctions supports (pilotage, accompagnement, développement, communication) seront plus clairement identifiés dans leurs rôles et leurs missions.
- Les directions et services du Département pourront s’appuyer sur un « **guichet des projets numériques** », en plus du recensement annuel sur les besoins numériques et des espaces du laboratoire de l’innovation, pour faire part de leurs projets numériques.

Les principaux rôles des acteurs des projets numériques



- Mobilisés en juin 2017 lors d'un forum ouvert consacré au « service public à l'ère du numérique », qui a abouti à 300 propositions et 50 projets, les agents départementaux sont **impliqués dans la mise en œuvre de cette stratégie**, comme le sont les habitants dans le cadre du dispositif participatif mis en place au Département.

Le Département propose à ses salariés un programme d'**accompagnement aux usages numériques**. En 2016, 286 jours de formation au numérique ont été délivrés auprès de 3 495 agents. Des « pauses numériques » sont également proposées aux cadres lors de leurs réunions et un « serious game » a été conçu et proposé sur la sécurité informatique.

Une expérimentation des usages numériques dans le travail social est également en cours, avec notamment l'équipement de travailleurs sociaux en outils numériques de mobilité.

S'agissant des **compétences métiers**, le Département a déjà identifié certains rôles-clés (il existe 13 fiches métiers sur le numérique au Département) : responsable de la sécurité du système d'information, délégué à la protection des données (à partir de mai 2018, anciennement correspondant informatique et libertés), référents numériques.

Afin de renforcer les compétences dans la collectivité :

- Une instance **dédiée aux métiers liés aux usages et services numériques** sera constituée afin de faciliter les échanges entre les directions thématiques du siège et les délégations sur le territoire.
- Les **recrutements et les fiches de poste** des agents prendront en compte plus fortement les compétences nécessaires à la réalisation des objectifs de cette stratégie, notamment celles concernant le pilotage de projets comportant une dimension numérique et la gestion des données publiques (producteur de données, administrateur général des données, délégué à la protection des données).
- La **montée en compétences des travailleurs sociaux** fera l'objet d'une attention particulière dans le cadre du projet de rénovation de l'action sociale de proximité.
- Des **parcours de formation** seront inscrits dans le plan de formation 2018-2020 et proposés sur la question des données et de la gestion des projets numériques.
- Le **développement d'une culture numérique** pour l'ensemble des agents sera mis en œuvre, à l'occasion notamment de la semaine de l'innovation, des jeudis de l'innovation, des « pauses numériques » pour les cadres, des rendez-vous de la Com'interne, de conférences ou d'événements dans le cadre de la Digital Week par exemple.

2 - UN SYSTÈME D'INFORMATION ADAPTÉ

Le Département a fait preuve de volontarisme en faisant partie **des premières collectivités** à expérimenter des dispositifs nationaux de dématérialisation.

Cela concerne par exemple **l'envoi dématérialisé des actes** du Département au contrôle de légalité de la Préfecture dès 2008, l'envoi des **pièces comptables et financières** au payeur départemental depuis 2010 ou l'expérimentation dès 2014 de la **plateforme télérecours**, qui permet de gérer la communication dématérialisée des requêtes, des mémoires et des actes de procédure entre les juridictions administratives et les parties, désormais obligatoire depuis le 1^{er} janvier 2017. Par ailleurs, la **signature des marchés publics dématérialisés** est opérationnelle depuis cette année.

Le Département s'est doté d'un **parapheur électronique** en 2014 en équipant plus de 300 agents de certificats électroniques de signature à valeur probante, permettant notamment de signer les attestations de service fait des factures, désormais complètement dématérialisées.

Le Département a fait également partie des premières collectivités en France à se doter d'un **système d'archivage électronique à valeur légale**, permettant de conserver de manière définitive ses fonds d'archives numériques, ainsi que celles d'autres collectivités ou de l'État (fichier des enfants adoptés du Tribunal de Grande Instance par exemple). Une convention entre les cinq départements de la région des Pays de la Loire a été formalisée pour partager et mutualiser cette expérience.

Parmi les 350 applications métiers mises à disposition, le Département propose à ses collaborateurs des **espaces collaboratifs de travail** et un **intranet nouvelle génération** comportant des fonctionnalités de réseau social.

Afin de poursuivre cette dynamique, le système d'information de la collectivité sera adapté aux nouveaux besoins en matière de dématérialisation : outils de e-services et de gestion de la relation usagers, référentiels de données, modélisation numérique des bâtiments, poursuite de la dématérialisation comptable et financière, évolution de certains systèmes d'informations métiers (solidarité, patrimoine, infrastructures, finances, ressources humaines). C'est d'ailleurs pourquoi un prototypage **d'outil de gestion de la relation usagers** a été réalisé en 2017 pour anticiper la mise en œuvre des démarches en ligne pour tous les publics.

En fonction des besoins des projets, des équipes de concepteurs et de développeurs (centre de développement) seront intégrées à la direction des solutions numériques. Ce centre de développement permettra d'offrir plus d'agilité dans la réponse aux besoins de dématérialisation et de réalisation des démarches en ligne.

3 - DES INVESTISSEMENTS PRIORISÉS

Des moyens financiers sont répartis sur les crédits des différentes politiques publiques dans le cadre de leurs actions et des directions supports concernées par la mise en œuvre de ces actions, en particulier la direction solutions numériques. Des arbitrages budgétaires, dont la stratégie servira d'outil de priorisation, seront effectués chaque année. En fonction des priorités et des projets, les moyens pourront être réévalués.

Une mise en perspective consolidée des financements engagés en matière d'usages et de services numériques sera réalisée en 2018 afin de mieux cerner les efforts réalisés par la collectivité dans ces domaines.

4 - UNE COLLECTIVITÉ IMPLIQUÉE DANS L'ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE

Le Département a participé ou organisé différents événements sur son territoire, preuve de son implication dans l'écosystème numérique local :

- Financement et organisation de la **première semaine européenne de l'open data** en France en mai 2012, en partenariat avec la Fondation Internet Nouvelle Génération (FING), l'association LiberTIC, Nantes Métropole et la Région des Pays de la Loire.
- Participation aux **événements de datajournalisme et de datasport** (Hyblab) organisés par Ouest Media Lab. Le Département a été lauréat en 2015 sur les pratiques sportives des personnes handicapées et a reçu le prix de la narration en 2016 pour une datavisualisation sur le RSA.
- Participation aux éditions de la **Digital Week**, la semaine des cultures numériques sur les métropoles nantaise et nazairienne, depuis 2015. Le Département a notamment organisé la troisième Opération Libre en France à Chéméré en 2015, deux journées sur le très haut débit et ses applications à Nozay en 2016, une conférence sur les usages de la 3D dans le secteur culturel, une balade interactive dans les marais de Kersalio en 2017...
- Participation à **CityLab**, organisé par l'Alliance (Ecole supérieure d'architecture de Nantes, Sciences-Com Audencia et Centrale Nantes) sur les tiers-lieux numériques.

Il poursuivra son implication dans les différents événements organisés en Loire-Atlantique, tout comme son implication dans des instances nationales, telles que l'association OpenData France.

GLOSSAIRE

A

Agent conversationnel (ou chatbot)	Programme informatique capable de répondre aux questions et de simuler une conversation avec une personne.
---	--

B

Biens communs numériques (ou communs numériques)	Ensemble des ressources numériques produites et gérées par une communauté. ¹⁸
---	--

Big data (ou données de masse)	Désigne un ensemble de données très volumineux qui doit être traité par des outils spécifiques. ¹⁹
---------------------------------------	---

C

Cartopartie	Rencontre de personnes pour réaliser un relevé pour créer ou compléter une carte d'un endroit. ²⁰
--------------------	--

Civic tech	Toute technologie permettant d'accroître le pouvoir des citoyens sur la vie politique, ou de rendre les pouvoirs publics plus accessibles, efficaces et efficaces.
-------------------	--

D

Datavisualisation (ou dataviz)	Représentation graphique de données, par exemple sous la forme de camemberts, histogrammes, nuages de points, etc. Une dataviz rend les données plus lisibles et compréhensibles. ¹⁹
---------------------------------------	---

Démocratie ouverte (ou open government)	Se caractérise par la volonté d'accroître la transparence des institutions, la lutte contre la corruption, la participation des publics et la co-construction des politiques publiques, en utilisant notamment les technologies de l'information et de la communication.
--	--

¹⁸ Contenu soumis à la licence CC-BY-SA 3.0. Source : [Wikipédia en français](#)

¹⁹ Contenu soumis à la licence CC-BY (F. Bournonville & C. Nepote). Source : [Les mots de l'infolab](#)

²⁰ Contenu soumis à la licence CC-BY-SA 3.0. Source : [Wiktionnaire](#)

F	
Fab lab	Lieu ouvert au public où il est mis à sa disposition toutes sortes d'outils pour la conception et la réalisation d'objets. ²⁰
G	
Géocaching	Jeu basé sur la géolocalisation de caches physiques.
I	
Informatique en nuage (ou cloud computing)	Système de serveurs reliés par un réseau permettant à leurs utilisateurs de partager et utiliser à distance diverses ressources informatiques comme des fichiers, des logiciels, des capacités de calcul et de la mémoire. ²⁰
L	
Littératie numérique	Selon l'OCDE (organisation de coopération et de développement économiques), la littératie numérique se définit comme « l'aptitude à comprendre et à utiliser le numérique dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses compétences et capacités ».
O	
Open data (ou données ouvertes)	Données réutilisables par tous, gratuitement, sans restriction technique ou juridique. L'open data désigne plus largement le mouvement qui promeut l'ouverture des données en libre accès ou réutilisation, pour des objectifs d'innovation économique et sociale. ¹⁹
S	
Smart city (ou ville intelligente)	Désigne une ville utilisant les technologies de l'information et de la communication pour améliorer la qualité des services urbains ou encore réduire ses coûts.
T	
Tiers-lieu	Lieu de sociabilité qui n'est, ni le domicile (le premier-lieu), ni le lieu de travail (le second-lieu). ²⁰

W

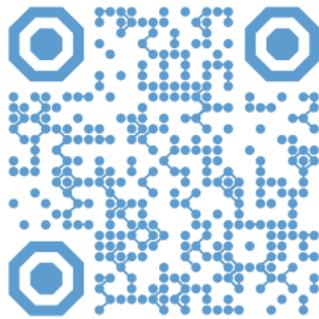
Web des données (ou web sémantique)

Le Web des données (linked data, en anglais) vise à favoriser la publication de données structurées sur le Web, non pas sous la forme de silos de données isolés les uns des autres, mais en les reliant entre elles pour constituer un réseau global d'informations.¹⁶

Wiki de territoire

Site web collaboratif élaborant et hébergeant une base de connaissances liée à un espace géographique : territoire, commune, région. Initié par une collectivité territoriale, une association ou des bénévoles, il vise à développer une écriture collaborative sur un territoire.¹⁶

**Suivre l'actualité de la stratégie numérique sur
numerique.loire-atlantique.fr**



Contact

Mission participation citoyenne et usages numériques

Direction vie citoyenne

Téléphone : 02 40 99 89 22

Mail : usages.numeriques@loire-atlantique.fr





Département de Loire-Atlantique
3 quai Ceineray - CS 94109 - 44041 Nantes cedex 1
Tél. 02 40 99 10 00
Courriel : contact@loire-atlantique.fr
Site internet : loire-atlantique.fr