

# LE NUMÉRIQUE POUR UNE RELATION RENFORCÉE AVEC LES HABITANTS AU QUOTIDIEN



*Le numérique peut servir à rendre la communication avec les usagers de la collectivité plus directe, plus simple et plus lisible, participant ainsi au renforcement du lien entre le citoyen et la ville et au développement de la démocratie participative. Trois vecteurs peuvent être utilisés par les collectivités locales pour ce faire : l'accès numérique aux services, la mise en place d'un point unique d'accès dématérialisé à ces services, et le recours aux outils de civic tech.*

## Simplifier les démarches en généralisant la numérisation des services



Généraliser l'accès dématérialisé aux services numériques, ce qui ne signifie pas supprimer l'ensemble des guichets physiques, permet de simplifier les démarches de l'usager. Partir d'une cartographie des besoins et des démarches prioritaires est un préalable indispensable avant de se lancer, en parallèle de la mise en place d'outils de médiation numérique pour les personnes les plus éloignées du numérique.

Payer la cantine, inscrire les enfants au centre aéré, prendre rendez-vous pour renouveler un titre d'identité, etc. Autant de démarches que **le numérique facilite pour les usagers** qui ne peuvent se rendre aisément dans les bâtiments qui hébergent les services publics, que ce soit pour des raisons d'éloignement physique, d'horaires d'ouverture ou d'accessibilité.

**La numérisation des services se renforce** : aujourd'hui, **plus de 60% des grandes villes** offrent à leurs usagers des services entièrement dématérialisés. Pour autant, la démarche n'est encore pas généralisée.

Outre leur bénéfice pour les usagers, les outils numériques viennent soutenir le travail des agents, qui doivent être en mesure de proposer **un service public de qualité, efficace et réactif**.



### le saviez-vous ?

La médiation est une démarche d'inclusion numérique qui permet d'**accompagner les populations les plus éloignées du numérique** dans leur appropriation des outils mais aussi dans la **réalisation des démarches en ligne**. De nombreuses collectivités locales ont ainsi mis en place des **dispositifs d'accompagnement**, ainsi que des **espaces d'accueil physiques** pour les personnes les plus éloignées du numérique.

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



**Cartographier et identifier les démarches prioritaires en associant les citoyens ; s'inspirer des bonnes pratiques** déjà existantes dans les autres collectivités pour ne pas repartir de zéro.

### POUR ALLER PLUS LOIN



Mettre en place une **démarche centrée « utilisateur »** et partir des **besoins des usagers**, en planifiant dans le temps la mise en place des services.

### Le chiffre clé



Dans une enquête d'octobre 2019 publiée par la *Gazette des Communes*, **65% DES COLLECTIVITÉS** citent les démarches en ligne pour les citoyens comme le principal bénéfice du déploiement du numérique.

# LE NUMÉRIQUE POUR UNE RELATION RENFORCÉE AVEC LES HABITANTS AU QUOTIDIEN



*Le numérique peut servir à rendre la communication avec les usagers de la collectivité plus directe, plus simple et plus lisible, participant ainsi au renforcement du lien entre le citoyen et la ville et au développement de la démocratie participative. Trois vecteurs peuvent être utilisés par les collectivités locales pour ce faire : l'accès numérique aux services, la mise en place d'un point unique d'accès dématérialisé à ces services, et le recours aux outils de civic tech.*

## Fluidifier le parcours de l'utilisateur en lui proposant un point d'entrée unique



Le point d'accès unique est un formidable **vecteur de simplification** pour l'utilisateur des services, trop souvent confronté à une multiplication de comptes et mots de passe associés. Il doit également permettre d'**enrichir la connaissance de l'utilisateur** et de **personnaliser la réponse** qui lui est apportée en fonction de sa situation et de son utilisation des services.

La multiplication des comptes et des mots de passe, le manque d'ergonomie... sont autant de freins à l'utilisation des outils numériques au quotidien par les usagers. A cela peuvent s'ajouter des difficultés à identifier les bons interlocuteurs en fonction des démarches à entreprendre.

Pour remédier à cela, et s'inscrire dans une **démarche de « Dites-le nous une fois »**, les collectivités peuvent apporter deux réponses complémentaires :

- mettre en place un **point d'entrée numérique unique** avec un seul compte redirigeant l'utilisateur vers les services et interlocuteurs pertinents ou une fédération d'identité entre les différents portails de la collectivité ;
- **harmoniser** la remontée de l'information entre les différents canaux utilisés pour **communiquer avec l'utilisateur** (Site internet, réseaux sociaux, SMS, chat...) afin de lui proposer une **réponse unique et coordonnée**.



### le saviez-vous ?

**Le CRM dans la ville** : les systèmes de gestion de la relation citoyen, adaptés du **customer relationship management** utilisé en entreprise, permettent de **segmenter les usagers** et de **personnaliser les interactions** et les services qui leur sont apportés en fonction de leurs profils, de leurs usages et de leurs préférences d'utilisation.

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



**Analyser** le recours aux différents canaux de communication proposés aux usagers pour **élaborer une stratégie globale et proposer des outils intéropérables**.

### POUR ALLER PLUS LOIN



Mettre en place une démarche de **community management** pour apporter des **réponses coordonnées et personnalisées** aux usagers.

### Le chiffre clé



En 2018, **50% DES COLLECTIVITÉS LOCALES** avaient mis en place un outil de CRM, selon une étude publiée par Markess.

# LE NUMÉRIQUE POUR UNE RELATION RENFORCÉE AVEC LES HABITANTS AU QUOTIDIEN



*Le numérique peut servir à rendre la communication avec les usagers de la collectivité plus directe, plus simple et plus lisible, participant ainsi au renforcement du lien entre le citoyen et la ville et au développement de la démocratie participative. Trois vecteurs peuvent être utilisés par les collectivités locales pour ce faire : l'accès numérique aux services, la mise en place d'un point unique d'accès dématérialisé à ces services, et le recours aux outils de civic tech.*

## Renforcer la participation à la vie locale avec les civic tech



Les outils numériques permettent aujourd'hui **d'accéder et de fluidifier la participation des usagers à la gestion quotidienne de la ville** tout autant qu'à ses grands projets, **renforçant ainsi la démocratie participative**. Partir des usages souhaités avant de solliciter des solutions techniques est indispensable pour que ces dernières trouvent un véritable usage.

Les applis et sites Internet de civic tech recouvrent de **nombreuses fonctionnalités** qui permettent de **renforcer la participation des usagers** aux processus de **décision** et de **contrôle** de l'action publique : applications mobiles de signalement d'incident sur la voie publique, cartographies participatives, consultation sur des aménagements envisagés, vote sur des budgets...

Pour la collectivité, les civic tech sont un moyen de s'inscrire dans une **démarche de démocratie participative**. Elles **fluidifient** également la **compréhension mutuelle** entre collectivités et usagers en faisant le pont entre langage du **quotidien** et langage **administratif**.



### LE CONSEIL POUR SE LANCER

Bien identifier la nature des usages (**consultation, concertation, co-innovation**) et le cadre du projet politique, avant de solliciter des solutions techniques.



### POUR ALLER PLUS LOIN

Penser l'articulation entre les dispositifs de participation numérique et les rencontres physiques avec les usagers.



## le saviez-vous ?

Les outils de civic tech sont nombreux, et leur utilisation **peut s'adapter à toutes les villes**, quelle que soit leur taille : en 2018, **plus de 74 outils numériques** de participation citoyenne à destination des territoires étaient ainsi été recensés.

## Le chiffre clé



**18 MÉTROPOLIS, 11 VILLES** de plus de **100 000 HABITANTS**, et **76 VILLES** entre **5 000 ET 100 000 HABITANTS** utilisent déjà des outils de participation citoyenne.

# LE NUMÉRIQUE POUR UNE VILLE DURABLE, INCLUSIVE, ET RÉSILIENTE

La numérisation est un formidable vecteur de développement de long terme pour les territoires, quelle que soit leur taille ou leur nature. Trois leviers d'action sont disponibles : le développement d'une culture de la donnée au sein de la collectivité locale, le renforcement du tissu économique local, et l'aménagement de la ville.

## Développer la culture de la donnée



Les données numériques sont un **actif stratégique** et un **levier de création** de nouveaux services par la collectivité tout autant que par les entreprises auxquelles elle met des **données à disposition**. Nommer un **chief data officer** n'est pas suffisant : c'est la collectivité dans son ensemble qui doit être **acculturée, familiarisée à la donnée**.

Les données numériques sont à l'origine d'une **révolution qui touche toutes les organisations, publiques comme privées**. Actif stratégique, elles permettent aux collectivités d'**améliorer leur relation usager**, d'**optimiser leurs process**, et de **créer de nouveaux services**. Par exemple, dans le domaine des transports, la *mobility as a service*, qui s'appuie sur une plateforme de gestion et d'analyse des données issues des différents modes de transport disponibles sur le territoire, permet de proposer aux utilisateurs une **information multimodale et dynamique** et d'**unifier les opérations** de validation tarifaire et de paiement.

Mais pour tirer pleinement parti de la révolution de la donnée, il ne suffit pas de nommer un **chief data officer** : c'est toute une **culture de la donnée** qu'il faut insuffler dans l'organisation. L'ouverture des jeux de données prévue dans le cadre de la loi pour une République numérique a été une première étape pour les collectivités : il leur faut désormais **développer une vision d'ensemble de leur patrimoine informationnel**, et mettre en place une **gouvernance globale de la donnée**. Il s'agit là d'un préalable essentiel avant d'imaginer de nouveaux services, et les premiers bénéficiaires de cette culture de la donnée seront les usagers internes, à savoir les agents de tous les services de la collectivité.



### le saviez-vous ?

Dans un avenir proche, l'usage du **Big data**, de l'**IoT** (capteurs connectés), des **réseaux mobiles** et du **cloud computing** va se généraliser au sein des villes et donner aux collectivités **la capacité de proposer des services numériques plus riches, plus ciblés, plus personnalisés** et répondant mieux aux **besoins des citoyens**.

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



Développer une **vision d'ensemble** de son **patrimoine informationnel** et **accélérer** la mise à disposition de **jeux de données**.

### POUR ALLER PLUS LOIN



Mettre en place une **plateforme de gestion**, de partage et d'**analyse des données**.

### Le chiffre clé



Dans une enquête publiée en octobre 2019 par la *Gazette des Communes*, **31% DES COLLECTIVITÉS** estiment avoir une démarche de gouvernance de la donnée.

# LE NUMÉRIQUE POUR UNE VILLE DURABLE, INCLUSIVE, ET RÉSILIENTE

*Le numérique est un formidable vecteur de développement de long terme pour les territoires, quelle que soit leur taille ou leur nature. Trois leviers d'action sont disponibles : le développement d'une culture de la donnée au sein de la collectivité locale, le renforcement du tissu économique local, et l'aménagement de la ville.*

## Renforcer le tissu économique local avec le numérique



Le numérique est **facteur de résilience** pour les entreprises du tissu traditionnel tout autant que de **développement de nouvelles activités**. Les collectivités locales jouent un rôle clé pour **accompagner les entreprises dans leur transformation numérique**, et peuvent également **accompagner les porteurs de projets à travers des dispositifs dédiés, des lieux d'open innovation**, etc.

Le numérique participe au dynamisme du tissu économique de tous les territoires, **ruraux** comme métropolitains. Soutenir l'innovation numérique locale est donc clé pour **renforcer le dynamisme** et **l'attractivité** des territoires. Cela peut passer par la mise à disposition de lieux dédiés pour **soutenir le réseau d'entreprises numériques**, la création d'une **structure d'animation**, un **dispositif d'accompagnement** - (financier ou non) - des porteurs de projets numériques, l'animation d'un **fab lab** ou d'un tiers lieu, etc.

L'accompagnement du tissu économique traditionnel dans sa transition numérique est aussi un enjeu majeur pour la **durabilité** et la **résilience économique** du territoire. L'initiative France Num, pilotée par le ministère de l'Économie, apporte un **accompagnement aux TPE/PME** dans leur transformation numérique à travers un réseau d'**activateurs présents sur tout le territoire**.

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



Animer un **réseau d'accompagnement** aux projets innovants dans le numérique.



### POUR ALLER PLUS LOIN

**Coordonner l'accompagnement** de l'innovation numérique avec les autres collectivités du territoire pour **harmoniser** et **simplifier** les dispositifs. Veiller à la **complémentarité des projets** accompagnés.



## le saviez-vous ?

Le numérique est un des secteurs **les plus dynamiques de l'économie**, avec **34 000 emplois nets créés** en 2018, sur un total de **106 000 tous secteurs d'activité confondus** en France.

## Le chiffre clé



La moitié des entreprises numériques, et près de **50% DES SALARIÉS DU SECTEUR**, sont localisés en région.

# LE NUMÉRIQUE POUR UNE VILLE DURABLE, INCLUSIVE, ET RÉSILIENTE

Le numérique est un formidable vecteur de développement de long terme pour les territoires, quelle que soit leur taille ou leur nature. Trois leviers d'action sont disponibles : le développement d'une culture de la donnée au sein de la collectivité locale, le renforcement du tissu économique local, et l'aménagement de la ville.

## Aménager la ville avec le numérique



L'aménagement est une **composante clé de la transformation numérique** du territoire. Il s'agit à la fois de **réaliser des études d'impact numérique** en amont des politiques d'aménagement du territoire, mais aussi de **se servir des outils numériques pour renouveler le pilotage et le suivi** des politiques d'aménagement et d'urbanisme.

L'aménagement de la ville **change profondément avec le numérique** (réseaux, capteurs...). Il est donc essentiel d'**imposer la prise en compte du numérique** très en amont des projets d'aménagement, notamment des espaces urbains. Une étude d'impact numérique, sur le même modèle que les études d'impact environnemental, devrait être systématiquement menée avant la constitution des politiques d'aménagement du territoire. En effet, **dégager les budgets nécessaires** à l'investissement numérique au moment de l'aménagement des terrains plutôt que lors de la construction du bâti permettra un développement plus efficient de quartiers intelligents.

Autre transformation apportée par le numérique à l'aménagement du territoire : **les doubles** (ou « jumeaux ») **numériques 3D** permettent désormais aux collectivités locales de **renouveler le pilotage et le suivi** de leurs politiques d'urbanisme et d'aménagement du territoire en leur offrant une **vision globale** de l'intégration des bâtiments et des infrastructures à leur environnement, combinée à une **modélisation des données** sociodémographiques, de **mobilité** et de réseaux.



### le saviez-vous ?

Le BIM multi-échelles est un **outil de modélisation intégré multi-domaines** allant du bâtiment au territoire. L'approche multi-échelles permet de **mieux construire** l'environnement urbain, d'**appréhender l'intégration** des bâtiments et des infrastructures à des environnements complexes (smart grids et écoquartiers) et de **croiser les données** (échelle urbaine et bâtiment).

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



Les syndicats mixtes pourraient être **acteurs de référence** sur les projets de smart cities, notamment dans les villes moyennes, leur mission serait alors de mettre l'ensemble de leur expertise (ingénierie contractuelle, financière, conduite de projets, etc.) **au service des projets des collectivités. S'informer sur les retours d'expérience.**

### POUR ALLER PLUS LOIN



Repenser l'utilisation du bâti déjà existant pour créer des **espaces multi-usages** plutôt que de lancer de nouveaux chantiers ; s'appuyer sur la **modélisation** du territoire pour **améliorer son efficacité énergétique.**

### Le chiffre clé



L'étude « *Smart city : gadget ou création de valeur collective* » a permis d'estimer la valeur collective dégagée par un projet de gestion intelligente des consommations énergétiques à **2,3€ PAR EURO** investi.

# LE NUMÉRIQUE POUR AMÉLIORER LE PILOTAGE ET LE FONCTIONNEMENT DE LA COLLECTIVITÉ



*Le numérique peut être un facteur d'économies à long terme pour les municipalités, y compris en matière d'infrastructures. Il offre également de nouveaux moyens d'évaluation des politiques publiques : il fournit des outils permettant de mesurer et d'analyser, sur le plan qualitatif comme quantitatif, les finances engagées tout autant que l'utilisation des services ou des infrastructures par les usagers de la ville. Pour cela, trois conditions doivent être remplies : assurer une formation des agents au numérique, piloter le numérique de façon transversale, et consacrer les investissements nécessaires à la transformation numérique.*

## Renforcer les compétences numériques des agents et des élus



La transformation numérique entraîne une **évolution des métiers** des agents des collectivités locales. Leur formation, initiale comme continue, doit donc **s'enrichir d'une composante numérique** qui leur permettra de continuer à **assurer leurs missions** dans les meilleures conditions.

Le numérique nécessite pour les collectivités locales la mise à disposition de **compétences** et de **ressources humaines** de plus en plus conséquentes.

Si la formation initiale des administrateurs des collectivités doit permettre leur **acculturation aux enjeux du numérique**, ce sont les métiers de l'ensemble des agents des collectivités, de tous les échelons, qui sont amenés à **évoluer avec le numérique**. L'ensemble des parcours de formation proposés par le CNFPT doit donc être renforcé dans sa dimension numérique.

Par ailleurs, les métiers en tension, notamment ceux de l'informatique, devraient être **revalorisés** afin de permettre aux collectivités de **disposer en interne** des compétences nécessaires pour **choisir, piloter et mettre en œuvre les solutions permettant d'accompagner leurs projets numériques**.



### le saviez-vous ?

Un CAPES Informatique a été créé en 2019 afin de renforcer l'enseignement de l'informatique, dans un contexte où tous les élèves de seconde générale ont des cours de Sciences Numériques et Technologiques.

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



Identifier les **compétences prioritaires** selon les métiers et fonctions des agents. Prévoir des **actions de formation** sur le socle commun de base à ces métiers.

### POUR ALLER PLUS LOIN



Former les élus et les DGS au **pilotage des projets numériques**.

### Le chiffre clé



**25% DES VILLES** indiquent avoir d'ores et déjà formé les équipes internes au numérique dans le baromètre 2018 Syntec Numérique/IDC.

# LE NUMÉRIQUE POUR AMÉLIORER LE PILOTAGE ET LE FONCTIONNEMENT DE LA COLLECTIVITÉ



*Le numérique peut être un facteur d'économies à long terme pour les municipalités, y compris en matière d'infrastructures. Il offre également de nouveaux moyens d'évaluation des politiques publiques : il fournit des outils permettant de mesurer et d'analyser, sur le plan qualitatif comme quantitatif, les finances engagées tout autant que l'utilisation des services ou des infrastructures par les usagers de la ville. Pour cela, trois conditions doivent être remplies : assurer une formation des agents au numérique, piloter le numérique de façon transversale, et consacrer les investissements nécessaires à la transformation numérique.*

## Piloter la transformation numérique avec un directeur dédié



La transformation numérique est **transversale à tous les services de la collectivité**. C'est pourquoi la gouvernance du numérique gagne à être **intégrée au niveau des directeurs d'administration** afin de porter une vision globale et de faire émerger une culture du numérique dans les services.

Un **directeur de la transformation numérique** mutualisé à l'ensemble des services, au **rôle renforcé pour piloter** l'ensemble des projets et **déclouisonner les actions**, est clé. Il doit à la fois être capable de **animer les projets informatiques** au sein de la collectivité en s'appuyant sur des prestataires techniques extérieurs et de **porter le numérique au niveau transversal**, notamment en étant responsable de la **gouvernance** et des **usages de la donnée**. Ce directeur de la transformation numérique gagnerait à être commun à l'ensemble des membres d'une intercommunalité, pour diffuser la transformation numérique à toutes les collectivités, y compris les plus petites.

Le **pilotage** de la transformation numérique doit pouvoir s'appuyer sur une **plateforme** permettant d'**identifier** et de **mesurer** des indicateurs de mise en œuvre de la stratégie.



### le saviez-vous ?

Un **mécénat de compétences** est expérimenté par des collectivités de grande taille auprès de collectivités qui n'ont pas les ressources leur permettant d'avoir un **directeur de la transformation numérique dédié**.

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



Encourager la transversalité en regroupant usages numériques et systèmes d'information dans une même direction.

### POUR ALLER PLUS LOIN



**Mettre en place une gouvernance** qui permette au directeur de la transformation numérique de **piloter** l'arrivée du numérique dans les pratiques administratives des collectivités et dans les **services aux usagers**.

### Le chiffre clé



**60% DES COLLECTIVITÉS** n'ont pas encore mis en place de dispositif organisationnel adapté pour le numérique.

# LE NUMÉRIQUE POUR AMÉLIORER LE PILOTAGE ET LE FONCTIONNEMENT DE LA COLLECTIVITÉ



Le numérique peut être un facteur d'économies à long terme pour les municipalités, y compris en matière d'infrastructures. Il offre également de nouveaux moyens d'évaluation des politiques publiques : il fournit des outils permettant de mesurer et d'analyser, sur le plan qualitatif comme quantitatif, les finances engagées tout autant que l'utilisation des services ou des infrastructures par les usagers de la ville. Pour cela, trois conditions doivent être remplies : assurer une formation des agents au numérique, piloter le numérique de façon transversale, et consacrer les investissements nécessaires à la transformation numérique.

## Financer la transformation numérique



**Facteur d'économies à long terme**, le numérique doit être entendu comme un **investissement** par les collectivités. Pour cela, il est possible de s'appuyer sur les **dispositifs nationaux d'accompagnement à l'innovation**, tels le Programme d'investissements d'avenir. Au niveau local, le **passage au cloud** est un **levier de réduction** des coûts de maintenance et **d'amélioration de la sécurité** des infrastructures informatiques.

Le numérique peut être un **facteur d'économies** à long terme pour les collectivités : leur engagement financier devrait donc être entendu comme un **investissement**. Cela permettrait aux collectivités de bénéficier d'une **meilleure visibilité budgétaire**, nécessaire au développement de projets à mener sur plusieurs années, alors même que leur principal défi est aujourd'hui de **parvenir à financer leurs projets** de transformation numérique.

Des **dispositifs d'accompagnement** au niveau national, comme le PIA, peuvent être des **leviers** pour faciliter cet investissement dans la transformation numérique. Les marchés publics innovants sont également des outils utiles pour les projets en-deçà d'un seuil budgétaire défini.

Par ailleurs, le marché des équipements numériques a évolué : tout comme dans les secteurs de l'électricité ou de l'eau, il ne s'agit plus d'investir dans l'appropriation d'un logiciel mais dans **son utilisation et sa consommation**. Ce changement de modèle permet **la réduction des coûts de maintenance des infrastructures informatiques**, **la réduction de la consommation énergétique**, **la mise à jour automatique des services** pour garantir leur **sécurité**, la **simplicité** et la **maniabilité** d'une plate-forme prête à l'emploi pour le déploiement des applications, la mise à disposition d'une **solution de sauvegarde simple** et **accessible à tous**, etc.



### le saviez-vous ?

Le cloud consiste à mettre à disposition via les réseaux de communication, et à la demande, un ensemble de ressources et de services. Il a 3 composants : le SaaS (software as a service), le PaaS (plateforme as a service) et IaaS (infrastructure as a service).

### LE CONSEIL POUR SE LANCER



**S'informer** sur les différents dispositifs existant au niveau national et les conditions pour en bénéficier.

### POUR ALLER PLUS LOIN



**Mettre en place une gouvernance** qui permette au directeur de la transformation numérique de **piloter** l'arrivée du numérique dans les pratiques administratives des collectivités et dans les **services aux usagers**.

### Le chiffre clé



**59% DES COLLECTIVITÉS** interrogées dans le baromètre 2018 Syntec Numérique/IDC citent le manque de financement comme frein à l'accélération de la transformation numérique des villes.