

ÉCHIROLLES NUMÉRIQUE LIBRE

SCHÉMA DIRECTEUR, 2021-2026

INTRODUCTION : LE NUMÉRIQUE, UN ENJEU POLITIQUE

Ces deux dernières décennies, les outils numériques ont profondément évolué. Ils ont influencé les modes de vie, le quotidien, les rapports sociaux, les modes de production et ont aggravé les fractures sociales. En 2019, 77 % des Français-e-s disposaient d'un smartphone, 94 % l'utilisaient quotidiennement, cet outil numérique devenant l'outil privilégié d'accès à internet. Aujourd'hui, les objets connectés (montres, assistants personnels intelligents...) connaissent une croissance forte liée au développement des connexions haut débit (fibre, 5G...) et aux stratégies commerciales agressives des géants du numérique, imposant dans le débat public de nombreuses questions éthiques quant à l'utilisation des données personnelles, au big data, aux impacts environnementaux et sanitaires et à l'aggravation des inégalités sociales.

Dans un contexte de crises sanitaire, économique et sociale, le numérique ne doit pas être mis au service du recul d'un certain nombre de droits fondamentaux (reconnaissance faciale, revente de données de santé...). Les entreprises des GAFAM génèrent des capitalisations dépassant les 1 000 milliards de dollars. Elles agissent pour une conception de marchandisation à outrance du numérique et promeuvent un bouleversement des fonctionnements sociaux au service de celle-ci, comme en témoigne la déclaration du PDG de Facebook, Mark Zuckerberg : « la vie privée ne doit plus être une norme sociale ».

Tout, dans les prises de positions économiques et technologiques des géants du numérique, montre qu'elles se sont saisies des enjeux politiques bien au-delà de ce qu'on pourrait attendre de la part d'acteurs privés. Mais, dans ce qu'on a pris l'habitude de nommer « transformation numérique » plusieurs voies sont possibles.

Les collectivités territoriales, institutions de proximité, peuvent jouer un rôle majeur dans le développement de l'accès au numérique et aux services en ligne. Elles sont également en capacité d'agir concrètement pour l'inclusion, pour la mise en place d'outils permettant le développement du service public, de la démocratie locale, de la transition énergétique.

Pour cela, il est possible de s'appuyer sur les solutions fiables et performantes de l'open source et sur les acteurs du numérique collaboratif. Les communes ne sont pas tenues de s'en remettre uniquement aux solutions imposées par les GAFAM et les éditeurs de logiciel sous licence propriétaire.

En tout état de cause, les élu-e-s de la ville d'Échirolles ont bien conscience qu'une véritable stratégie numérique impose de prendre en compte les situations dans lesquelles on ne doit pas faire de numérique. Nombre de services ne sont pas adaptés à une dématérialisation des échanges, ou doivent faire l'objet d'une approche double, alliant services en ligne et contact direct avec les usagers. Le numérique est considéré dans notre ville comme étant au service du renforcement du service public local et des services rendus aux usager-e-s dans une logique de complémentarité.

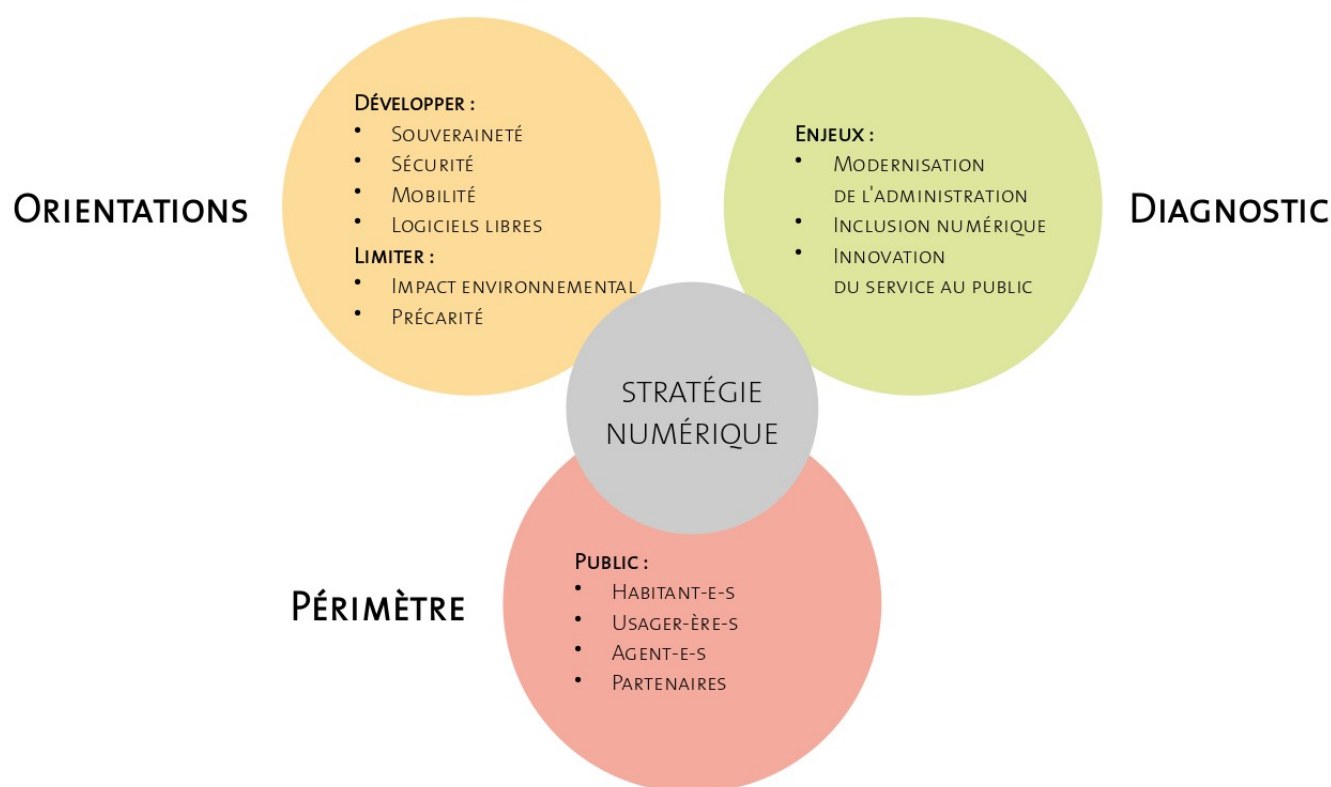
TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION : LE NUMÉRIQUE, UN ENJEU POLITIQUE.....	2
1. MÉTHODOLOGIE.....	4
2. MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ET RENFORCEMENT DU SERVICE PUBLIC.....	6
3. ÉDUCATION POPULAIRE AU NUMÉRIQUE, INCLUSION & ACCÈS AUX DROITS.....	10
4. UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DE L'INNOVATION DU SERVICE AU PUBLIC.....	13
5. UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DES TRANSITIONS.....	15
CONCLUSION.....	16

1. MÉTHODOLOGIE

Ce document, n'a pas pour ambition d'être une liste exhaustive des différentes politiques menées par notre ville, mais d'être une feuille de route, fixant des orientations politiques dans le cadre plus large de l'élaboration d'une stratégie numérique 2021-2026 pour Échirolles.

Le présent schéma directeur repose sur 3 piliers :



- **Des orientations politiques issues du projet municipal et définies par les élu-e-s :**
 - Saisir les opportunités du numérique pour renforcer le service public local et répondre aux besoins des habitant-e-s.
 - Mettre les outils numériques au service des transitions et des évolutions des pratiques.
 - Poursuivre et amplifier la lutte contre les fractures numériques, pour une inclusion au service de l'émancipation des habitant-e-s.
 - Promouvoir une construction numérique partagée, libre, collaborative au service de la démocratie locale et de la transparence.
- **Un périmètre défini par la direction générale :**

Ce schéma directeur entend s'adresser à 4 types de publics :

- Les habitant-e-s de la ville d'Échirolles
- Les usagers et usagères des services municipaux
- Les agent-e-s de la collectivité
- Les partenaires publics et privés (institutions, associations, monde économique...)

- **Un diagnostic réalisé en 2020/2021**

Réalisé par un cabinet spécialisé dans la mise en œuvre de la transformation numérique, il a permis, en interrogeant une grande variété d'acteurs sur notre territoire, de dégager trois axes stratégiques : la modernisation de l'administration, l'éducation au numérique et l'innovation du service au public.

2. MODERNISATION DE L'ADMINISTRATION ET RENFORCEMENT DU SERVICE PUBLIC

L'objectif est de renforcer l'accessibilité du service public pour les citoyen-ne-s, au plus près de leurs usages quotidiens avec des démarches plus simples dans leur utilisation. Les ressources numériques mises à la disposition de la collectivité doivent permettre de simplifier les démarches administratives, de faire participer les habitant-e-s à la vie du territoire, et de faciliter l'exercice des missions des agent-e-s et des élu-e-s de la ville.

Une nouvelle infrastructure, matérielle et logicielle, est nécessaire pour ce faire. Elle sera déployée sur l'ensemble du mandat, et permettra de se positionner sur de nouveaux enjeux.

Des données personnelles sécurisées

Le développement de services en ligne constitue un levier majeur de la modernisation de l'action publique. Les logiciels métiers, auxquels ces téléservices sont de plus en plus souvent associés, le système d'information géographique, la vidéosurveillance, les solutions de ville intelligente sont autant de sources de données collectées par la ville.

Les citoyen-ne-s sont de plus en plus sensibles à la protection de leurs données et leur principal motif de crainte est la peur du piratage et du vol de données. Le nombre de cyberattaques et plus globalement d'incidents de sécurité ne cesse d'augmenter, et ce, quelle que soit la taille des organisations visées.

Les actions déjà entreprises dans le domaine de la cybersécurité (mise en place d'une infrastructure sécurisée, règles de gestion des mots de passe, sensibilisation des agent-e-s à cette problématique) ont donc vocation à perdurer et à être amplifiées.

Respecter les règles de protection des données est un facteur de transparence et de confiance à l'égard des administré-e-s et des agent-e-s. C'est aussi un gage de sécurité juridique pour les élu-e-s qui sont responsables des fichiers et des applications utilisées au sein de la commune.

L'effort entamé pour la mise en place du RGPD sera poursuivi ainsi que la mise en place de procédures permettant un traitement responsable et raisonné des données personnelles, conformément à la loi. La réponse aux demandes d'exercice des droits venant des administré-e-s sera diligente, et de qualité.

Des sauvegardes régulières, sécurisées au niveau logiciel comme au niveau physique, permettront d'assurer la disponibilité de nos données en cas d'incident majeur.

Poursuite de l'ouverture des données pour plus de transparence.

L'« open data » désigne le partage fait par les institutions des données dont elles disposent. Il s'agit d'un partage gratuit, dans des formats ouverts, et permettant la réutilisation des données.

Cet outil répond à trois objectifs :

- améliorer le fonctionnement démocratique par la transparence et l'ouverture d'informations
- améliorer l'efficacité de l'action publique ;
- proposer de nouvelles ressources pour l'innovation économique et sociale : les données partagées trouvent des ré-utilisateurs qui les intègrent dans de nouveaux outils à forte valeur ajoutée économique ou sociale.

La loi NOTRe du 7 août 2015 prévoit que les communes et intercommunalités de plus de 3 500 habitant-e-s doivent rendre accessibles sur Internet les « informations publiques » en leur possession, dès lors que celles-ci se rapportent à leur territoire et sont disponibles au format électronique.

Une convention avec le SITPI a permis la mise à disposition de 3 jeux de données de la ville lors du mandat précédent. D'autres données seront publiées tout au long du mandat actuel.

Sensibles aux enjeux liés à la transition énergétique, nous souhaitons prioriser le partage des données environnementales dont la commune dispose, afin que les efforts réalisés dans ce domaine profitent à toutes et tous.

Une souveraineté numérique renforcée

En 2019, un rapport de la commission d'enquête du Sénat sur la souveraineté numérique la définit comme une « *condition nécessaire à la préservation de nos valeurs* » impliquant, d'une part, « *une capacité autonome d'appréciation, de décision et d'action dans le cyberspace* » et, d'autre part, la maîtrise de « *nos réseaux, nos communications électroniques et nos données* ».

Cette préoccupation doit être permanente dans notre action : elle est une condition nécessaire pour la réalisation des objectifs que nous nous fixons. Héberger nos outils et nos données dans des espaces dans lesquels cette souveraineté peut s'exercer (réseau interne, SITPI, infrastructure métropolitaine, hébergeurs français), s'assurer que nous conservons la maîtrise des pièces maîtresses de notre système d'information, c'est se donner les moyens d'exercer pleinement les responsabilités qui sont les nôtres.

Des logiciels plus libres

Travail collaboratif au service de toutes et tous, transparence, une recherche de profit qui, quand elle existe, n'est que secondaire et orientée vers la réussite d'un projet commun... les valeurs liées aux logiciels libres sont proches de celles du service public.

Dominants sur Internet et dans les infrastructures les plus avancées (cloud, big data, intelligence artificielle...), ils sont, quand ils sont bien gérés, une garantie de performance technique, de sécurité et de stabilité.

Signataire de la charte des logiciels libres depuis 2014, la ville a agi depuis plusieurs années pour le déploiement des logiciels libres au sein de la collectivité, cette démarche doit être amplifiée.

Déployés et maintenus en interne, ils sont et seront l'une des garanties de notre souveraineté numérique et d'une utilisation raisonnée des ressources informatiques.

Chaque année, la participation de la ville au label « Territoires numériques libres » permettra d'évaluer les avancées de notre collectivité dans ce domaine.

Une infrastructure plus souple, pour un service public réactif

La crise sanitaire de la Covid-19 a montré à quel point il est important disposer, pour la mise à disposition rapide de nouveaux outils numériques, d'un environnement adaptable. Travail à distance, visioconférence, partage d'information dans des environnements hétérogènes, les défis ont été nombreux, et les relever n'a pas toujours été simple.

La mise en place d'une nouvelle infrastructure informatique, plus souple et mieux adaptée aux besoins émergents, autorisera le déploiement de nouveaux services dans des délais beaucoup plus courts qu'auparavant.

Respectueuse des contraintes environnementales et basée sur des logiciels libres, elle sera le socle technique sur lequel les nouveaux projets pourront s'appuyer.

Une limitation de l'impact environnemental

La réussite de la transition énergétique passe par une forte amélioration de l'efficacité énergétique dans le secteur du bâtiment, et donc par une meilleure maîtrise de nos consommations. Améliorer, en interne, notre connaissance de ces consommations et des leviers d'action associés passe par le déploiement d'instruments de comptage, de gestion, d'alerte et d'affichage numériques.

Il convient également de limiter autant que possible l'impact environnemental et social des technologies numériques en tant que telles. Cela passera par :

- L'augmentation la durée de vie des équipements.
- Une réduction de la quantité de ressources mobilisées.
- Dans la mesure du possible, une attention particulière à la provenance des matières premières utilisées.
- Une éco-conception des services numériques à venir.

Notre commune doit poursuivre son travail pour une plus grande mutualisation du stockage des données avec les autres communes membres du SITPI (Syndicat Intercommunal pour les Télécommunications et les Prestations Informatiques) et, dans le cadre du travail amorcé de recherche de nouveaux locaux adaptés aux besoins du syndicat, nous devons agir fortement pour une prise en compte des modes de production et des consommations d'énergie des futures installations, tout en maintenant les performances techniques. Le SITPI pourrait être demain un « green data center » public, au service des communes membres.

Une meilleure collaboration dans le travail, au service de projets transversaux

Le mode projet et les nouvelles méthodes de déploiement ont montré leur efficacité dans la prise en compte d'enjeux importants pour la collectivité :

- Favoriser un environnement de travail coopératif et proactif où chacun est porteur de solutions et d'initiatives.
- Fluidifier les échanges et limiter la perte d'informations : meilleure circulation de l'information, partage d'expérience et de savoir-faire.
- Accroître la vitesse de la prise de décision et sa mise en application.

De nouveaux outils verront le jour, qui devront permettre d'articuler deux systèmes d'organisation indispensables au bon fonctionnement de l'administration :

- La logique métier, ou service, et son organisation verticalisée, hiérarchique (fonctionnement dit en « silo »)
- La logique projet et son organisation coopérative entre métiers (fonctionnement transversal).

3. ÉDUCATION POPULAIRE AU NUMÉRIQUE, INCLUSION & ACCÈS AUX DROITS

L'action menée pour l'inclusion numérique est un levier important dans la lutte contre les inégalités. Ce qu'on appelle « fracture numérique » revêt en réalité des formes multiples et est le fruit d'inégalités sociales, économiques, culturelles, générationnelles, de genre...

Il n'existe donc pas « une fracture numérique » mais bien des « fractures numériques ». Nos habitant-e-s en subissent parfois plusieurs. Par conséquent, lutter contre celles-ci nécessite de mobiliser toutes les énergies et d'aborder cette problématique majeure sous tous ses aspects.

Ainsi, le dispositif que nous prévoyons de déployer s'adressera-t-il à tous les publics.

À destination des habitant-e-s

Un dispositif ambitieux est en cours de formalisation. Associé à un plan et des supports de communications dédiés, il prend en compte 5 dimensions majeures de l'inclusion numérique :

- **1. Matériel**

La mise à disposition d'ordinateurs fixes et portables, de smartphones et de systèmes d'impression à un coût abordable pour les habitant-e-s les plus fragiles est envisagée, via un partenariat avec différents acteurs du territoire qui assureront la collecte, le reconditionnement, la distribution et le suivi du matériel.

- **2. Connexion à internet**

À l'instar d'Angers, où une connexion à 3 € par mois est proposée, une convention entre bailleurs, fournisseurs d'accès à internet et collectivités locales devrait permettre l'installation, à terme, de connexions de bonne qualité dans les logements sociaux de la commune.

- **3. Formation, accès au droit et éducation populaire**

La ville d'Échirolles et son CCAS ont choisi de se positionner sur les enjeux majeurs liés au numérique. Dans le cadre du Plan de Relance de l'État, 4 conseiller-ère-s numériques « France Services » ont été recrutés. Ces postes de médiateur-trice-s sont financés pour une durée de deux ans. Ce dispositif intègre quatre parcours de formation de 105 à 420 heures, selon les profils des candidats. Organisé et financé par l'état, il débouche sur un certificat de compétences professionnelles (CCP) intitulé « Accompagner différents publics vers l'autonomie dans les usages des technologies, services et médias numériques » et reconnu nationalement.

Ces conseiller-ère-s numériques interviendront dans les bibliothèques et leurs EPN (espaces publics numériques), les maisons des habitant-e-s, la maison des associations, les écoles, etc. au service de missions variées :

- Accès au droit, aide dans les démarches administratives en ligne, recherches documentaires... ;
- formations techniques diverses (montage vidéo, création de boîte mail, sécurité informatique...);
- ateliers d'éducation populaire (données personnelles, souveraineté numérique, obsolescence programmée, fracture numérique de genre...);
- aide au développement de sites web et d'outils de gestion à destination des associations.

Dans une démarche d'« aller vers », ils seront les porteurs, dans l'ensemble des secteurs sur lesquels ils interviendront, du dispositif d'inclusion numérique de la ville.

- **4. Assistance logicielle à distance**

En partenariat avec la MedNum, coopérative soutenue par l'Agence Nationale de Cohésion des Territoires, une ligne téléphonique non surtaxée permettra aux Échirollois-es qui rencontrent des difficultés liées au numérique d'obtenir l'aide d'un-e conseiller-ère spécialisé-e.

- **5. Assistance matérielle**

La mise en place d'un « repair café » permettra une assistance de proximité pour les problèmes matériels (écran de smartphone cassé, PC qui ne démarre plus...)

À destination des associations

La Direction de la Stratégie et de la Culture Numériques, en collaboration avec la Direction Vie des Quartiers Égalité et Citoyenneté, proposera aux associations échirolloises plusieurs outils pratiques :

- Un hébergement gratuit ;
- un nom de domaine personnalisé ;
- une formation sur mesure permettant de créer et maintenir un site web associatif ;
- un logiciel de gestion associative (cotisations, comptabilité, gestion de stock...) dédié ;
- des sauvegardes quotidiennes de ces solutions.

Par le biais d'une convention validée par les élu-e-s et signée avec la ville d'Échirolles, les associations pourront bénéficier d'un service de qualité, gratuit et sécurisé.

À destination des agent-e-s

Le bilan réalisé dans le dernier trimestre 2020 a mis en évidence l'existence d'une précarité numérique en interne.

L'accès aux outils internes sera rendu possible pour chacun et chacune des agent-e-s de la ville, depuis leurs lieux de travail respectifs.

Un outil d'évaluation sera proposé, qui permettra aux agent-e-s qui le souhaitent de s'auto-évaluer et de valider leurs compétences dans le domaine.

L'effort de la DSCN portera sur des ateliers de formation réguliers, réalisés par le service lui-même ou par des prestataires et permettant une montée en compétences des agent-e-s sur les différentes solutions numériques proposées par la ville.

Chaque fois que ce sera possible, une solution alternative au numérique sera proposée pour que les agent-e-s les plus en difficulté puissent bénéficier des services et prestations de la ville.

4. UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DE L'INNOVATION DU SERVICE AU PUBLIC

Si le monde numérique est aujourd'hui dominé par les géants des GAFAM et des NATU, il existe également de nombreux acteurs qui agissent pour la promotion d'une autre vision du numérique. Signataire de la charte des logiciels libres, notre collectivité doit s'emparer de ces initiatives.

Impliqué sur les questions de la participation citoyenne, le numérique ne doit pas dans ce domaine être limité à son rôle d'outil.

Enfin, notre territoire est riche d'acteurs portant un regard sur le numérique. Qu'ils soient issus du monde associatif (la guilde...), universitaire (présence de l'ICM) ou autre, un travail de mise en réseau de ces acteurs doit être mené sur la durée du mandat avec la création d'un lieu d'échanges, de partages et un développement de nos partenariats. Un vaste champ reste à investir, en termes de partenariat, d'appui sur les dynamiques, les ressources et les réseaux existants à l'échelle de l'agglomération.

Prendre en compte solutions mobiles

Depuis plusieurs années, les études relatives aux habitudes de consommation de services numériques montrent que les terminaux mobiles (smartphones, tablettes...) sont plus utilisés, au quotidien, que les PC fixes et portables habituellement déployés dans les collectivités.

Cette dimension sera systématiquement prise en compte dans les développements de nouveaux services, en interne comme en externe.

Animer l'écosystème local

La ville d'Échirolles est riche de nombreuses activités autour du numérique. La ville prendra toute sa part dans l'animation d'un réseau des acteurs économiques, éducatifs et associatifs de la commune et de l'agglomération, afin d'encourager l'innovation, les projets et les initiatives locales.

Un recensement de ces initiatives échirolloises autour du numérique sera réalisé. Une cartographie collaborative détaillée mettra en évidence la variété des propositions sur le territoire et sera disponible sur le site web de la ville.

Faciliter la communication avec les habitant-e-s

Une stratégie de communication multicanal combine différentes technologies dans le but d'informer un certain nombre de destinataires dans les plus brefs délais. Des solutions associant e-mails, SMS et réseaux sociaux seront proposées aux services qui ont besoin d'informer rapidement les habitant-e-s. Utiles dans la gestion des risques majeurs, elles seront également utilisées en cas

d'indisponibilité temporaire d'un service à la population (services sociaux, éducation, restauration scolaire, petite enfance, livraison de repas...).

Mettre en place un guichet unique numérique

Pour faciliter l'accès aux services proposés par la commune, la création d'un guichet unique numérique sera étudiée. Point central d'interaction avec les usagers, il aura pour objectif de centraliser, grâce à un compte usager unique, les inscriptions et réservations aux différentes activités. Associé à une solution de paiement en ligne, il sera un élément important de modernisation de nos services publics.

Mieux gérer la relation usager

Avec la démocratisation des équipements informatiques personnels (ordinateurs, tablettes, smartphones), les citoyen-ne-s attendent des services publics et collectivités de proposer davantage de suivi et de visibilité. Un logiciel libre de gestion de la relation usager (GRU) permettra de répondre à cette attente :

- Une simplification des démarches (gain de temps, limitation des déplacements) pour les usagers ;
- une simplification de traitement pour les agent-e-s qui instruisent ;
- une interface de traitement unique des demandes entrantes, quel que soit le moyen par lequel la demande a été formulée : courrier, portail web, téléphone, mobile, courriel, guichet physique...

Alerter les services techniques sur les problèmes rencontrés dans l'espace public

Une application, disponible sur les téléphones mobiles, sera mise à disposition des Échirolois-e-s. L'envoi de photographies géolocalisées et la description précise des problèmes constatés sur la voie publique aideront les services techniques à les prendre en compte efficacement.

Le lien avec le système d'information de la Métro sera amélioré pour une gestion rapide et un meilleur suivi des situations rencontrées.

5. UN NUMÉRIQUE AU SERVICE DES TRANSITIONS

Le rôle du numérique dans les transitions, qu'elles soient écologiques, démocratiques ou autres, ne se limite pas à la fonction de support, bien que celle-ci soit essentielle. Il peut également être un moteur à la transformation des pratiques et permettre l'émergence d'initiatives solidaires et écologiques (échanges non-marchands, ré-emploi et réutilisation...).

Envisager de nouvelles formes de participation citoyenne

Il est aujourd'hui possible d'inventer des formes favorisant la participation du plus grand nombre et permettant d'accompagner la décision politique.

Plusieurs thèmes seront partagés avec les citoyen-ne-s et les actrices et acteurs du numérique dans le cadre de la Fabrique Citoyenne dont les travaux débutent en novembre 2021. Ils permettront de co-construire les outils de ce que sera cette future hybridation.

Diffusion en direct des instances, réunions publiques et événements de la ville, plateformes collaboratives, études et sondages en ligne sur les projets de la ville d'Échirolles seront mis en œuvre. Complétant les outils de participation existants, ils permettront aux habitant-e-s les moins mobiles de participer pleinement à la vie citoyenne.

Accompagner les initiatives citoyennes solidaires et écologiques

Le développement et la démocratisation des outils numériques a permis l'émergence d'initiatives citoyennes solidaires et écologiques, permettant des échanges entre les habitant-e-s, le ré-emploi et la lutte contre l'obsolescence programmée. La ville amplifiera son action de valorisation et apportera si besoin son soutien technique à ces initiatives.

Sensibiliser et lutter contre l'obsolescence programmée

Au-delà des initiatives portées par les conseiller-ère-s numériques, la lutte contre l'obsolescence programmée fera l'objet de campagnes de sensibilisation fortes, avec la promotion du ré-emploi et la valorisation des lieux ressources.

CONCLUSION

« ... l'intention qui se trouve à l'origine d'une invention technologique en limite rarement, sinon jamais, l'usage et le champ d'application. »

Edward Snowden – « Mémoires vives »

S'il est un secteur en constante évolution et connaissant des bouleversements rapides, c'est bien celui du numérique. Celui-ci est un outil aux formidables capacités qui peut accompagner l'Humanité à relever les grands défis des prochaines décennies. Le numérique peut être une source d'opportunités considérables et de maux potentiellement terrifiants ! ».

Consciente des enjeux, la ville d'Échirolles fait le choix du numérique tout en plaçant la réponse aux besoins des habitant-e-s et l'éthique au centre de sa démarche, dans le respect des valeurs du service public : pour l'intérêt général, pour la continuité de service, pour l'égalité de traitement et l'équité, et dans une volonté d'action au service des transitions sous toutes leurs formes (écologique, démocratique...).