



**Objet : réunion de la Commission Développement des Usages du Numérique et de l'Administration Electronique (DUNAE) – 05/07/2017**

La Commission Développement des Usages du Numérique et de l'Administration Electronique (DUNAE) s'est réunie le 5 juillet 2017 à 09h30, sous la présidence d'Eugène Caro.

Elle a réuni 16 élus et 6 agents représentant les collectivités de toute taille des quatre départements. Cf. liste des participants en annexe 1.

Après une introduction du Président (présentée en annexe 2), les points programmés à l'ordre du jour ont été présentés. Les différents supports sont joints au compte-rendu.

**1. Introduction sur la médiation numérique Cf. support de présentation jointe**

Suite à la présentation, il est demandé d'ajouter dans les exemples d'acteurs les maisons de services publics qui peuvent réaliser des actions de médiation numérique.

**2. Témoignage de M.Le Goff, Maire de Fouesnant et Président de la Communauté de communes du Pays Fouesnantais**

Contexte :

- Ville de Fouesnant : 10 000 habitants et 40 000 en période estivale
- Communauté de communes : 28 000 habitants, 100 000 en période estivale

Création d'une offre de services en ligne

- depuis 4 ans avec la solution Localéo = 12000 € HT d'investissement + une redevance trimestrielle
- 30 téléservices avec gestion des accusés-réceptions vers les citoyens
- Ajout à venir d'une cartographie des équipements et des associations
- 3 niveaux d'authentification proposés aux usagers
- Formation en interne des agents sur le service : révolution culturelle, travail important réalisé avec les services pour que l'offre corresponde aux attentes des citoyens et aux agents également. Chaque téléservice est associé à un service et à un référent.
- Prestataire réactif
- 2000 requêtes citoyennes en 6 mois

Accompagnement des usagers

- Proposition de formations à la médiathèque
- 3 niveaux : débutant / habitude / expérimenté
- Sessions ont été complètes
- Formation gratuite réalisée par un agent de la Médiathèque
- Communication :
  - flyer inséré dans le bulletin municipal
  - site Interne
  - info au guichet

- borne en mairie avec un accompagnement

#### Projet porté par la commune

- va être étendu au niveau de la Communauté de communes (service informatique mutualisé)
- Projet de création d'une maison de services au public au siège de la communauté

### **3. Témoignage de M. Pichon, Vice-Président Brest métropole**

Internet en habitat social et création de PapiFab

*Cf. support de présentation jointe*

#### Internet en habitat social

Constat sur l'utilisation de la téléphonie : fixe (principalement les personnes âgées) ou mobile

Tous les habitants contribuent = solidarité entre citoyen = 1 € d'augmentation sur charge collective

Offre internet seul : 1€/mois pour 5 Mbit. Tous les locataires sont éligibles.

#### PapiFab

- Décentraliser les fablabs en créant des « Papifab »
- Des appels à projets avec 35 à 50 projets déposés pour des acquisitions de matériels ou des actions d'animation
- Formation des animateurs 2 fois par an, ce qui a permis de créer une communauté. Brest Métropole finance la formations pour les animateurs du territoire mais elle est ouverte à tous si d'autres sont intéressées.
- Autres projets :
- Hackathon pédagogique, à destination de tous les acteurs concernés : animateur éducation populaire / agent domaine culturel, jeunesse, multimédia. Objectif : échanges et construction de projets pédagogiques.

#### Echanges suite à cette présentation

La fibre sera la seule solution d'accès au haut débit sur certains territoires bretons. Le coût d'accès annoncé dans le cadre du projet régional BTHD est de 42€/mois. Ce coût pourra être une difficulté pour certains habitants.

Fin 2016, une coopérative des acteurs de la médiation numérique a été créée : <https://lamednum.coop/>. Il est proposé que cette démarche soit présentée à une prochaine commission et que la question de la participation des collectivités bretonnes à cette coopérative soit évoquée.

### **4. Témoignage de Mme Le Hénanff, Maire adjointe Ville de Vannes**

#### Contexte

- 78% vannetais équipés
- recyclage des postes de Vannes = pour don aux citoyens
- Mais nécessité d'équiper de structures pour permettre un accès libre
- Vannes dans une démarche de dématérialisation totale, d'intégration de l'usage du numérique dans la gestion de la ville et dans la relation avec les citoyens.
- Beaucoup de projets sont lancés et nécessité une coordination interne mais également vis-à-vis des citoyens

### Création d'un équipe de « volants »

- 2 personnes pour la formation à l'accompagnement de public fragile + fourniture d'équipement mobile = on les appelle « les volants »
- Comme les personnes ne se déplacent pas dans les espaces publics dédiés, les volants se déplacent dans les associations/entités qui en ont besoin.

### Création d'ateliers

- Cibles : enfants/jeunes, recherche d'emplois (1 atelier / trimestre – 10 et 15 pers)
- Atelier malvoyants = achat des équipements spécifiques. Cible : tout âge dont personnes âgées (aide à lecture du journal par exemple)

### Coordination de l'offre de services en ligne proposée sur un territoire, travaux avec les autres administrations (pôle emploi, finances publiques)

- travaux avec pôle emploi : CD56, ville Vannes et Ploermel = projet conjoint de plate-forme à en ligne pour mesurer la capacité des usagers à utiliser les outils numériques
  - identifier les besoins des usagers sur l'usage des services en ligne = leur niveau d'usages
  - atelier dans les communes pour accompagner les usagers à utiliser la plate-forme
  - CD56 proposera ensuite aux citoyens des formations adaptées en fonction des résultats remontés par la plate-forme
  - CAF va se joindre au projet
- Déclaration des impôts en ligne (obligation à venir) : réunion DDFIP et Vannes pour définir les outils d'accompagnement.

La médiation numérique doit se mettre en place en partenariat avec l'ensemble des offreurs de services = mettre en place un projet de territoire.

### Autre projet : concertation publique pour l'aménagement de la rive gauche du port

- Mise à disposition d'une plate-forme en ligne (outil interne)
- Constat après lancement : nécessité d'améliorer l'ergonomie et la communication autour de la démarche. Il aurait fallu intégrer les usagers au choix de la plate-forme ...

## **5. Point d'actualité des services mutualisés Mégalis**

*Cf. support de présentation joint.*

**La prochaine réunion est programmée le 5 octobre 2017 à 14h30.**

## ANNEXE 1 – Liste des participants

### Représentant des services

Nom de la collectivité	Nom	Prénom	Fonction Agent
BREST METROPOLE	PICHON	RONAN	
COMMUNAUTE DE COMMUNES ARC SUD BRETAGNE	BROHAN	JOSEPH	
COMMUNAUTE DE COMMUNES DE BROCELIANDE	DANIEL	RAYMOND	
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU HAUT PAYS BIGOUDEN	RONARCH	PHILIPPE	
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS DE LESNEVEN ET DE LA COTE DES LEGENDES	MONOT	GUY	
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS FOUESNANTAIS	LE GOFF	Roger	
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU VAL D'ILLE-AUBIGNÉ	LE GALL	JEAN	
COMMUNAUTE DE COMMUNES PLEYBEN-CHATEAULIN-PORZAY	SALAUN	GILLES	
DEPARTEMENT DES COTES D'ARMOR	CARO	EUGENE	
DEPARTEMENT DES COTES D'ARMOR	LETHUILLIER	ERWAN	Innovation et développement des Usages Numériques
DEPARTEMENT DU MORBIHAN	MANCEL	Nathalie	Chargée de Mission Administration Numérique
FOUESNANT	LE CHENADEC	David	Responsable du pôle Communication – Numérique – Tourisme
FOUGERES AGGLOMERATION	BOUVET	ROLAND	
GOLFE DU MORBIHAN – VANNES AGGLOMERATION	VIGRERON	Vincent	Direction générale
GOLFE DU MORBIHAN – VANNES AGGLOMERATION	LE HENANFF	ANNE	
GUINGAMP PAIMPOL ARMOR ARGOAT AGGLOMERATION	DANNIC	JEAN-YVES	
HAUT-LEON COMMUNAUTE	LHERITIER	ANTOINE	
LAMBALLE TERRE ET MER	GOUYETTE	JEAN-LUC	
LANNION TREGOR COMMUNAUTE	LE GUEVEL	JEAN- FRANCOIS	
MORLAIX COMMUNAUTE	FERU	Vincent	Chargé de mission Numérique
MORLAIX COMMUNAUTE	LE GALLIARD	Monsieur	Directeur du Pôle Développement Économique, Insertion, Tourisme et Enseignement Supérieur
ROI MORVAN COMMUNAUTE	LE NINIVEN	DOMINIQUE	

## ANNEXE 2 – Introduction du Président de la Commission Eugène Caro

Bonjour à tous,

**Deux sujets pour cette nouvelle réunion de la commission DUNAE :**

- 1) Les actions des collectivités dans le domaine de la médiation numérique
- 2) Un point d'actualité des travaux du Syndicat mixte et des événements de la rentrée

De plus en plus, l'offre de services proposée aux citoyens s'appuie sur des outils numériques, tant dans le secteur privé que public. Le mouvement vers une société numérique ne peut être contesté.

Toutefois, le constat est qu'aujourd'hui certains usagers ont des difficultés dans l'utilisation des outils numériques, et comme nous le verrons dans la présentation à suivre, près d'un français sur quatre est inquiet par le développement de l'administration numérique.

Ces difficultés et craintes ainsi que le profil des usagers concernés sont d'origines diverses, et nécessitent donc la mise en œuvre d'actions d'accompagnement ciblées et adaptées : on parle alors de médiation numérique.

Au-delà du rôle important que joue le monde éducatif, les collectivités doivent participer à l'accompagnement de leurs usagers, en lien avec les services en ligne qu'elles proposent ou seront amenées à proposer, et plus globalement pour les accompagner dans cette transition numérique. Ces actions peuvent être menées en direct ou au travers de partenariats ou du secteur associatif local.

Nous vous proposons aujourd'hui avec le témoignage de trois collectivités bretonnes d'échanger sur l'action des collectivités dans le domaine de la médiation numérique, avec une introduction de Mathilde Maglia de Mégalis Bretagne sur les constats et enjeux.

Cette présentation sera suivie de trois témoignages :

Roger le Goff – Maire de Fouesnant et Président de la CC Pays Fouesnantais (29)

Ronan Pichon – Vice-président de Brest Métropole (29)

Anne le Hénauff – Maire adjointe à la ville de Vannes (56)

Ces présentations nous permettront de lancer les échanges et les débats.

**Enfin**, nous vous proposons de faire un point d'actualité sur les actions du Syndicat mixte.

Avant de commencer, je vous propose que chacun se présente, ici, à Saint Briec, et à distance via la visioconférence.