

Thématique -

Action publique, territoire solidaire et numérique

Contexte

La Corse souffre aujourd'hui de nombreux handicaps (une des régions les plus pauvre de France avec un PIB/habitant 5% inférieur au PIB national, des retards importants en matière d'infrastructure (réseau routier, réseau ferré, vieillissement de la population, isolement géographique, exode rurale...).

L'action publique en Corse s'attache à agir afin prendre en compte les spécificités de l'île pour dépasser ces handicaps et impulser un développement équilibré, solidaire des territoires autour de valeurs partagées.

C'est la raison pour laquelle la Corse dispose d'une organisation et de compétences spécifiques depuis 1982 qui ont été renforcées en 2002.

Depuis le 1^{er} janvier 2018, la loi no 2015-991 du 7 août 2015 portant sur la nouvelle organisation territoriale de la République, également connue en tant que Loi NOTRe a fusionné les deux départements et la Collectivité Territoriale de Corse autour d'une Collectivité unique (Collectivité de Corse) inédite en France.

Ainsi, l'action publique en Corse constitue l'un des leviers essentiels d'un renouveau économique, social et culturel permettant de gommer les inégalités, de rééquilibrer les territoires mais aussi de redonner au citoyen sa capacité de mieux s'investir dans la vie publique.

Toutefois, il est souvent reproché à l'action publique ses lenteurs, son mille-feuille administratif qui du point de vue du citoyen ne lui permet pas d'actionner les bons dispositifs (la Corse se caractérise comme une des régions où l'aide sociale est la moins sollicitée), ou s'il le fait se trouve confronté à des contraintes difficiles à gérer. Cet éparpillement de l'action publique provoque aussi une déperdition de moyens (perte de temps, lourdeurs administratives, perte d'argent public) préjudiciable à la qualité du service rendu et à la motivation des agents de la fonction publique.

Présentation des enjeux

L'efficacité de l'action publique en Corse est fortement conditionnée par la capacité de construire des services publics au plus proche des besoins des usagers. L'apport du numérique sur la mise en œuvre, la qualité et l'évaluation des services publics est essentiel.

Ainsi le numérique s'avère l'une des conditions de la réussite d'une politique de transformation de l'action publique en Corse notamment depuis la création de la nouvelle Collectivité de Corse mais aussi des volontés politiques affichées d'efficacité de l'action publique, de recomposition du lien social, de renforcement des solidarités et d'investissement citoyen.

C'est sur la base d'une ambition partagée de transformation numérique de l'action publique qu'il convient d'envisager l'avenir.

Le numérique permet en effet la mutualisation des moyens des administrations et une simplification des services en les automatisant et en remettant le citoyen au centre de ses démarches. Cette numérisation peut concerner les axes suivants :

- **Simplifier le quotidien des administrés** : le déploiement de plateformes web permet notamment aux administrés de faire leurs démarches administratives en ligne 7 jours sur 7 et 24h sur 24. Des dispositifs nationaux ou locaux se mettent en place pour faciliter les démarches¹.
- **Repenser la relation aux usagers** : les outils numériques permettent aujourd'hui de rendre les services publics accessibles à tous les citoyens, notamment en zone rurale, ce qui demande à la fois la mise en place de nouveaux types de guichets (MSAP, points visio etc.) et l'amélioration de la gestion des canaux traditionnels (guichets, courriers, téléphone), avec par exemple la création d'une base de connaissance pour répondre aux demandes de premier niveau, un outil de gestion du courrier, un affichage dynamique du temps d'attente, etc..
 Il s'agit également de développer une nouvelle approche de création de service basée sur la méthode du « design thinking », afin de mieux intégrer en amont les besoins des usagers. Ce processus doit permettre de faire émerger un « design public » qui vise à mettre l'utilisateur au centre de la transformation des services et des politiques publiques.
- **Associer les citoyens aux décisions** : Les Civic Tech connaissent une montée en puissance dans leurs utilisations par les acteurs publics. Sous ce terme générique, sont désignées l'ensemble des initiatives publiques, privées ou associatives qui renforcent l'engagement citoyen, la participation démocratique et la transparence via des outils numériques. Le déploiement de ces outils numériques a fait l'objet d'un guide rédigé par la Caisse des Dépôts² qui détaille les grandes catégories d'outils de la Civic Tech³.
- **Dématérialisation des échanges entre et au sein des administrations** : la mise en place d'une administration dématérialisée suppose l'absence de rupture dans la chaîne de validation et de traitement. Elle requiert de plus en plus souvent la mise en place de

¹ Dans le cadre du programme DcANT, l'Etat a mis en place France Connect, un système d'authentification unique pour l'utilisateur afin de faciliter la circulation des données entre les administrations et les différents organismes publics. France Connect, fédère différents comptes créés sur les sites des administrations ou ceux de partenaires.

Le service a vocation à être décliné dans les différentes administrations territoriales afin de les décloisonner. Le système joue le rôle de tiers de confiance : les administrations s'échangent entre elles les seules données utiles au service demandé et de manière sécurisée. Par conséquent, l'utilisateur n'a plus à faire une demande à une administration pour en fournir une autre, selon le principe du « dites-le-nous une fois » du DcANT.

² *Le Numérique va-t-il hacker la démocratie locale ? Guide des outils numériques pour la participation citoyenne dans les collectivités territoriales* – Caisse des dépôts – Avril 2018

³ Consultation via une plateforme numérique des citoyens sur un projet ; Concertation numérique pour un projet de planification urbaine ou d'aménagement ; Amélioration du cadre de vie en intégrant le retour utilisateur ; Mise en place d'un budget participatif ; Association des citoyens pour le financement de projets ; Partage des données de la collectivité (open data).

passerelles entre applications métiers et applications support (finances, ressources humaines, patrimoine, archivage etc...). La dématérialisation des processus internes permet en outre de moderniser les services, de les rendre plus performants qualitativement, aussi bien pour l'utilisateur que pour les agents.

- **L'importance de l'Open Data pour la construction de « biens communs »**: les collectivités mettent leurs données à disposition des usagers et des entreprises, dans une logique de transparence et d'amélioration continue de l'action publique.
- **L'effet d'entraînement de l'administration comme vecteur du changement dans les territoires**: en assurant par exemple la généralisation du télétravail auprès de ses agents, l'administration locale peut contribuer à accélérer le développement de Tiers-Lieux.

Les questions numériques.

Sur la base des enjeux et des réponses que peut apporter le concept d'action publique et de territoire solidaire, plusieurs questions numériques devront être abordées :

1. Comment mettre le numérique au service de l'équilibre territorial et de la revitalisation des territoires peu denses et peu urbanisés (zones de montagnes et massifs, zones rurales, reculées...) ? ;

Quels leviers numériques ?

- A. **Comment réinventer le rapport des territoires ruraux et des services publics**, en inventant de nouveaux canaux d'accessibilité (à la fois physiques et digitaux) ?
- B. **Comment utiliser le numérique comme un outil de conduite du changement**, en favorisant notamment les pratiques de sourcing, et la coordination des producteurs des services de proximité ?
- C. **Comment concevoir la donnée territoriale au service d'une amélioration continue de l'action publique** de proximité, en généralisant les bonnes pratiques de transparence et de généralisation de l'open data ?.
- D. **Comment fédérer et sensibiliser les communes** pour mettre en œuvre les programmes les plus efficaces de modernisation de l'administration ?

2. Comment créer de nouvelles infrastructures de services publics de proximité pour ancrer le service public au plus près du citoyen ?

Quels leviers numériques ?

- E. **Comment engager le développement de hubs numériques territoriaux**, en concevant des lieux hybrides pour dynamiser le territoire et susciter l'innovation ?
- F. **Comment accélérer la mise en œuvre de tiers lieux** en basculant sur des pratiques massives de télétravail dans l'administration, celle-ci représentant souvent le premier employeur dans les territoires ?
- G. **Comment utiliser les outils numériques pour rendre plus accessibles les services publics** ou encourager les services publics itinérants et à la demande ?
- H. **Comment expérimenter en mode « recherche-action » des innovations répliquables sur l'ensemble de la Corse** (nouveaux points d'accès au public, conduite du changement dans l'administration, innovation ouverte...) ?

3. Comment mettre le numérique au service de la démocratie locale et associer les citoyens aux décisions sur leur territoire ? ; Comment le numérique peut rapprocher l'action publique du citoyen ?

Quels leviers numériques ?

- I. **Comment communiquer sur les projets mis en œuvre** sur le territoire : développement des réseaux sociaux citoyens, transparence sur les données pour les cartographier, les visualiser et les exploiter ;
- J. **Comment permettre aux citoyens d'échanger avec les élus et les services territoriaux** : application de remontée d'information citoyenne sur un défaut de signalisation, la présence de déchets, une zone mal

éclairée, un bâtiment endommagé, etc, ou application « boîte à idée » ;

- K. **Comment développer des outils mutualisés de concertation et de participation citoyenne** : mise en place de budget participatif (crowdfunding) ou de production participative (crowdsourcing), co-crédation de décisions, atelier participatif et concertation.
- L. **Comment aider les agents publics à développer des services centrés sur les besoins des usagers**, notamment par les techniques du Design Thinking ?

4. Comment le numérique peut-il accompagner une société apprenante ?

Quels leviers numériques ?

- M. **Comment renforcer la dynamique mise en œuvre dans le cadre de la Grande Ecole du Numérique ?**
- N. **Par quel moyen peut-on construire un cadre de travail commun entre l'université de Corse, des universités au niveau national ou international** afin de capter les jeunes talents notamment dans le domaine du numérique et des nouvelles technologies ;
- O. **Comment accélérer la conduite du changement et l'essaimage des bonnes pratiques des Agents ?**
Comment constituer des réseaux d'agents qui constitueront des ambassadeurs de la conduite du changement ?

Les questions et leviers numériques peuvent ne pas être encore assez exhaustifs, l'objet des groupes de travail consistera à mêler les différents points de vue et compléter la réflexion.

Les chiffres clés et tendances

- | | |
|-------------------------------|---|
| Population | <ul style="list-style-type: none"> • 52% de la population vit dans 10 communes, dont 9 littorales ; • 43% de la population corse dans les pays Ajaccien et Bastiais. |
| Administration | <ul style="list-style-type: none"> • ~ 30 000 fonctionnaires soit 28% de l'emploi salarié en Corse (21% au niveau national). <ul style="list-style-type: none"> • 45% dans la fonction publique d'État • 39% dans la fonction publique territoriale • 16% dans la fonction publique hospitalière |
| Enseignement supérieur | <ul style="list-style-type: none"> • 5280 étudiants en Corse en 2016 • 21,3 % d'entre eux sont dans les domaines des sciences et des sciences de l'ingénieur |
| Taux d'équipement | <ul style="list-style-type: none"> • 79% des foyers sont équipés d'un smartphone contre 58% au niveau national ; • 14% des foyers n'ont pas de connexion internet en 2016. |

D'autres chiffres clés

- | | |
|-----------------------------------|--|
| Démographie | <ul style="list-style-type: none"> • Croissance de 20% de la population d'ici 2050 (Scénario médian)¹ ; • 35% de la population de plus de 65 ans en 2050 (21% en 2013)¹ ; • 52% de la population habite dans 10 communes, principalement concentrées sur le littoral (43% à Bastia et Ajaccio)². |
| Infrastructures numériques | <ul style="list-style-type: none"> • 100% de couverture fibre d'ici 2023 (signature de la DSP SFR Collectivités)¹⁰. |

Les projets inspirants

Les questions soulevées permettent d'ores et déjà d'identifier plusieurs projets inspirants menés en Corse et ailleurs.

Projets menés en Corse



L'initiative **opendatacorsica** met à disposition à 2019 près de **400 jeux de données** et accompagne l'ensemble des collectivités corses vers l'ouverture de leurs données.

CORSICA STATISTICA

INFOGEO Corse, un outil de **cartographie interactive** qui permet de :



- Télécharger et visualiser les données géographiques de référence ;
- Faire une recherche cadastrale et toponymique simplifiée ;
- Visualiser et superposer des données régionales ;
- Dessiner et mesurer des zones et des circuits ;
- Enregistrer, imprimer et diffuser les documents créés.

[Lien vers l'outil de visualisation :](https://www.isula.corsica/infogeo/)

<https://www.isula.corsica/infogeo/>



En 2016, la Capa a lancé la plateforme **Capa Move** qui permet d'obtenir **une information en temps réel sur les conditions de circulation** en Pays Ajaccien. Evolutive, elle est épaulée par des capteurs et des caméras pour davantage de précision. Capa Move est la **première étape**

d'un projet plus vaste pour repenser la mobilité du Pays Ajaccien.



En Corse, le bassin d'emplois du numérique représente plus de 1 000 emplois et devrait continuer à croître. La formation aux compétences du numérique est donc primordiale, notamment dans la mesure où près de 80 000 emplois en France dans le secteur des nouvelles technologies ne sont pas pourvus faute de profils

adaptés.

On compte **cinq formations labélisés en Corse** qui sont toutes situées à Ajaccio. Deux formations sont portées par l'Agence nationale pour la formation professionnelle des adultes de Corse (AFPA) et trois par l'organisme de formation privé Aflokkat.



Les cinq formations proposées à Ajaccio :

- **Tremplin Numérique Agir en Corse** : forme aux outils numériques sur 3 mois pour favoriser l'insertion professionnelle ;
- **Développeur et concepteur d'applications Web et mobiles** : forme les futurs développeurs d'application web et mobile sur une durée de 10 mois ;



Fiche de cadrage du groupe de travail thématique
 Action publique, territoire solidaire et numérique
 Démarche Ambizione Digitale – 2019

- **Référent Numérique** : forme à l'accompagnement des TPE/PME dans la transformation numérique, cette formation dure 8 mois ;
- **Educateur numérique** : forme de futurs éducateurs numérique dans le but d'obtenir le Titre professionnel de niveau III de Conseiller médiateur numérique, la formation dure 2 mois avec 1 mois d'immersion professionnelle ;
- **Designer Web** : forme les usagers aux outils graphiques et de communication numérique, au travers de 5 mois de communication et 2 mois d'immersion professionnelle.

Projets inspirants menés hors de Corse

Silex, une plateforme de Sourcing pour les acteurs de la commande publique

Silex est une start-up française créée en 2014 qui propose une solution automatisée pour les entreprises de « sourcing », c'est-à-dire de recherche de prestataire. Cette solution à l'origine à destination des entreprises privées développe depuis 2017 un programme dédié à la commande publique.



En achat public, le sourcing est une démarche effectuée en amont par les administrations qui recherchent et évaluent le marché économique avant le lancement de la procédure de marché.

La digitalisation du sourcing représente donc un enjeu important pour les administrations publiques car elles offrent un gain de temps important, une meilleure connaissance du marché, une maîtrise des risques, une

automatisation des process et un renforcement de l'application des procédures,

Ainsi, le sourcing est une solution qui participe à un meilleur pilotage des dépenses publiques et permet de mieux identifier les solutions disponibles localement dans une optique de revitalisation des tissus économiques locaux par le levier de la commande publique.

Cette plateforme s'inscrit donc comme une solution digitale et adaptable concernant les obligations à venir liés à la dématérialisation de la commande publique depuis le 1^{er} octobre 2018.

Paris Data de la Mairie de Paris au service de la commande publique :

Les données que possède la Ville de Paris sont exploitées par les services municipaux dans le cadre de leurs missions. Elles constituent également un patrimoine immatériel qui peut être mis en valeur pour l'ensemble de la collectivité :

- Les chercheurs peuvent y trouver matière à nourrir leurs travaux et expériences,
- Les développeurs peuvent créer des services innovants utilisant ces données,
- Les citoyens et journalistes y trouvent des informations brutes,
- Les entreprises peuvent fournir une valeur ajoutée à ces données, et ainsi créer de l'emploi et de la richesse pour la collectivité

La boîte à outils de l'innovation publique « comment faire⁴ » : une plateforme pour aider les agents publics à développer des services centrés sur les besoins des usagers

Initié par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP), la boîte à outils *comment faire* entend développer un nouveau modèle de gestion de projet basé sur la méthode du « design thinking », et ce afin de mieux comprendre les besoins des usagers. Ce processus doit permettre de faire émerger un « design public » qui vise à mettre l'utilisateur au centre de la transformation des services et des politiques publiques.

En plus d'être centré sur l'utilisateur final, l'administration devra développer des services respectant les principes de désirabilité, de faisabilité et de viabilité.

⁴ La boîte à outils de l'innovation publique : <http://comment-faire.modernisation.gouv.fr/>

La méthode de « design thinking » est organisée selon un processus qui se décompose en 5 étapes :



Cette méthode a notamment fait émerger des cas d'usage :

- La préfecture de région Ile-de-France a réalisé un parcours du nouvel arrivant pour imaginer les missions de son futur Welcome Desk Manager
- Les agents du Ministère des Armées ont réalisé une cartographie d'expérience afin de créer un nouveau service numérique

Le Département des Yvelines s'est engagé dans une politique de généralisation du télétravail pour ses agents.



Yvelines
 Le Département

Le conseil départemental des Yvelines a déménagé son siège et a pour l'occasion expérimenté le télétravail avec 100 personnes, puis le télétravail a été institutionnalisé et concerne désormais un millier d'agents. L'option de financer des places dans des tiers-lieux est envisagée.



Livraison de colis par drone

La Poste a lancé une ligne de livraison de colis par « drone facteur ». En collaboration avec une de ses filiales, La Poste a développé un drone nouvelle génération doté d'une meilleure autonomie, d'une meilleure fiabilité et capable de porter des objets plus lourds. L'objectif est de proposer un nouveau moyen

pour délivrer des colis dans des lieux spécifiques où les livraisons humaines sont trop coûteuses.

Porteur : Le Département du Var

Prestataire : La Poste

Intérêt pour la Corse : L'intérêt pour le territoire corse est d'optimiser la livraison en utilisant les drones pour livrer le courrier et les colis dans les lieux difficiles d'accès et de manière plus fréquente. C'est également un moyen de livraison sans émission de Gaz à Effet de Serre.

fluicity **Fluicity**

Créée en 2015, Fluicity est une application gratuite qui a pour but de faciliter et de renforcer le lien démocratique entre les citoyens et les décideurs. Les habitants sont invités à s'exprimer sur des sujets concrets (pollution, voirie, état du trafic...), peuvent donner leur avis sur les propositions de la collectivité, signaler un dommage ou proposer une idée au service de la commune.

Les données recueillies permettent aux élus de prendre des décisions et d'être plus efficaces. Les citoyens mesurent en retour l'impact de leurs avis sur les décisions des maires.

Porteur : Vernon (Eure)

Prestataire : Fluicity

Intérêt pour la Corse : Une application de remontée des besoins en Corse permettrait de favoriser le dialogue citoyen et leur intégration dans les décisions publiques.



Redynamisation d'un village rural en Aveyron (Arvieu)

La commune d'Arvieu et la Communauté de communes Lévézou-Pareloup ont porté le projet de création d'une « cité numérique et digitale » en Société Coopérative et Participative (SCP). Ce projet a pour finalité d'utiliser le numérique pour enrayer le déclin démographique du territoire et augmenter son attractivité auprès de nouveaux habitants. Pour cela, deux projets ont été mis en place :

Le déclin démographique du territoire et augmenter son attractivité auprès de nouveaux habitants. Pour cela, deux projets ont été mis en place :

- La rénovation d'un couvent pour le transformer en espace de coworking et espace commun de socialisation et de rencontres ;
- La réhabilitation du bâtiment grange Salis, afin de proposer un espace de réunion (pour toutes les démarches numériques).

Tous les outils installés dans cet espace permettent une parfaite utilisation du numérique et notamment d'accueillir 70 télétravailleurs réguliers sur la commune ainsi que les touristes désirant prolonger leur séjour. La ZAM a permis de redynamiser le territoire grâce à l'utilisation d'espaces numériques pour développer les circuits courts entre agriculteurs et locaux, le projet a également permis la mise en place d'une borne de recharge pour véhicules électriques.

Territoires intelligents
& économie
des ressources

Arvieu, un exemple de smart village en Aveyron



<p>Une commune de 822 habitants</p> <p>Une stabilisation de la chute démographique grâce à une attractivité renforcée</p> <p>960 000 € d'investissements dont :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 296 945 € financés par la Communauté de communes du Lévézou-Pareloup • 213 084 € financés par l'Etat • 125 000 € financés par le Département d'Aveyron • 100 000 € financés par la Région Occitanie • 65 630 € financés par l'Union Europe <p>Une transition numérique possible grâce à l'Internet Très Haut-Débit</p>	<p>Tiers-lieux</p> <p>Une Zone d'Activité Numérique (ZAN)</p> <p>Un espace de coworking de plus de 300m²</p> <p>Des salles de réunions, de visio-conférences et de créativité pour cocréer</p> <p>Une salle de spectacle multimédia</p> <p>Un matériel mutualisé</p> <p>Une médiathèque pour se ressourcer mais aussi pour effectuer ses démarches en ligne</p> <p>Un fablab, une cyberbase et une maison de services en cours de construction</p>	<p>Local</p> <p>Une plateforme en ligne de mutualisation entre consommateurs et producteurs</p> <p>Une initiative de promotion et de valorisation des 87 exploitations (dont 18 en bio) du village</p> <p>En 2012, 10 paniers vendus par semaine. Aujourd'hui, 180 paniers par semaine</p>
<p>30 nouvelles familles installées depuis 2014</p> <p>70 télétravailleurs réguliers sur la commune</p> <p>Laëtis, une société coopérative multimédia, en pleine croissance et installée durablement à Arvieu</p>	<p>Mobilité</p> <p>Une flotte de vélos électriques disponibles à la location</p> <p>Des bornes de recharge électriques localisables grâce à une application</p> <p>Une station de service communale</p>	<p>Participatif</p> <p>La stratégie numérique a été pensée et votée par les villageois</p> <p>Dix conseils villageois ont émergé depuis 2014 et ont travaillé sur des sujets comme la cité numérique, le coworking et la transition écologique</p> <p>Bien-être</p> <p>Des guides de sentiers pédestres et randonnées téléchargeables</p>

Le projet représente plus de 960 000 euros d'investissement dont près de 450 000 € financés par l'état, la région et le département. La SCOP compte 17 collaborateurs en 2018.

