

Stratégie du Pays de Morlaix vers le numérique - Atelier du 28 juin 2019 - Synthèse des thématiques

#1 - Accès aux droits et aux services publics - Médiation et inclusion numérique

- Faut-il une approche par publics ou faut-il favoriser la mixité et la convergence ?
  - Des services à adapter, mais sans stigmatiser
- Simplifier l'accès et les formulaires d'accès au numérique avec plus de convivialité. Le numérique doit être une aide (et non un paramètre de mesure lequel on se cache)
- Besoin de médiation humaine, mais enjeu de confidentialité pour les aidants - Outil numérique parfois mal adapté
- Besoins d'outils et d'accompagnants à proximité des habitants
- Besoin de formation des médiateurs numériques
- Ne pas croire que les jeunes maîtrisent complètement le numérique. On peut maîtriser les smartphones, mais ne pas savoir échanger par mail ou faire des démarches administratives.
- Mise à disposition d'outils (ordinateurs, tablettes, scanners, imprimantes) localement dans des tiers-lieux
- Une partie du public est économiquement fragile et peu mobile =>
  - Parler de public à public : système de parrainage entre pairs : une personne aidée s'engage à en aider une autre
- Expérience chargée de mission CNAM : toutes les transactions via Amed, e-carte vitale, définition de personas prescrivant un accompagnement par les agents d'accueil
- Réaliser une cartographie des lieux de médiation
- Charte commune entre les services publics (CAF, MSA, CARSAT...)
- Design de service public avec les usagers
- Mise en place de tiers-lieux mobiles allant à la rencontre des usagers
- Se centrer sur les usagers plutôt que sur nos institutions

- Arrêter de stocker des données.
  - S'appuyer sur les flux de données - Ex : utiliser France Connect pour centraliser et utiliser les données selon les besoins
  - Stocker localement les données
    - Environnement de confiance
    - Appui sur nos valeurs
    - Culture locale de protection et respect des données personnelles
  - Sensibiliser à la sécurité (ex : faux sites Pôle Emploi)

#2 - Les collectivités et l'organisation du territoire dans la transition numérique

- Poursuivre les projets de numérisation des services
  - Plus d'ingénierie pour être en capacité
  - Mutualisation des compétences
- Une gestion des informations identique entre les EPCI =>
  - Développer un SI territorial
  - Le PETR à utiliser davantage comme support
- Développer un SIG commun aux 3 EPCI
- Revoir l'organisation des administrations (le numérique comme chef d'entrée)
- Acculturer les agents
  - Accompagnement extérieur
  - Accompagnement interne (ambassadeurs, réseau d'entraide)
- Sensibiliser les élus
- Développer de nouveaux services dématérialisés aux habitants
- Centraliser les offres de services de mobilité, de santé...
- Co-construire les projets avec les usagers avec des outils numériques
  - Développer des expérimentations

#3 - Développement économique et touristique

- Revitalisation des centres-bourgs
  - THD ou alternative
  - Développement des usages (ex : télétravail, tiers-lieux)
    - Force du réseau, mise en commun, animation
  - Retour au "vert" pour les urbains
  - Coopération mobilité pour faciliter la relation ville-campagne et le vivre ensemble
- Formation - recrutement
  - Accompagner la démultiplication d'infrastructures de formation (CI, CF) en fonction de la taille sur le territoire
    - Partir des besoins
    - Soft / Tech / Humain
  - Communication et actions inter-réseaux
    - Spécifique sur des sujets émergents
    - Accompagnement au changement
    - Lever les freins
    - Vulgarisation
    - Action pour transition
  - En parallèle, travailler sur l'attractivité / "manque employeurs"
    - Usagers
    - Agents des collectivités
    - Entreprises
    - Réseaux, actions clefs...
- Développement de l'offre numérique du territoire
  - Mieux identifier les entreprises, les connaître, les accompagner
    - Identifier les profils, mélanger les publics (ex : hackathons)...
  - Tiers-lieux, pépinières, animation, événementiels
    - Emulation, attractivité
    - Identité locale
    - Supply-chain
    - Filières : ICC, ESS, AgriTech
  - Adéquation par rapport aux besoins des entreprises "traditionnelles"
  - Mobilisation d'acteurs : P'tits Débrouillards, FTEs, pépinières, Cyberbase...
  - Et le numérique et l'école ?
- Transition numérique des TPE et PME
  - Animer, faire connaître, vulgariser, retour d'expérience, "sortir du microcosme"
    - Chercher la simplification par le numérique
    - Donner envie par l'exemple
    - Faire du "pas à pas"
    - Impliquer les instances publiques et avoir du soutien sur les actions menées par les acteurs privés
    - Manager de commerce
  - Développer l'accompagnement individualisé
    - Banquiers
    - "In" - Former les prescripteurs
      - Experts-comptables
      - ...
      - Appui sur les maires qui sont proches ?
  - Besoin de financement
  - Donner la parole aux usagers
  - Développer la communication