

2019

**DIGIWORLD  
SPRING SESSION**

17/18 avril - Montpellier

**Homo Digitalis : saison II  
Le Citoyen à l'âge du numérique**

# Séminaire Cohésion Territoriale & Digital

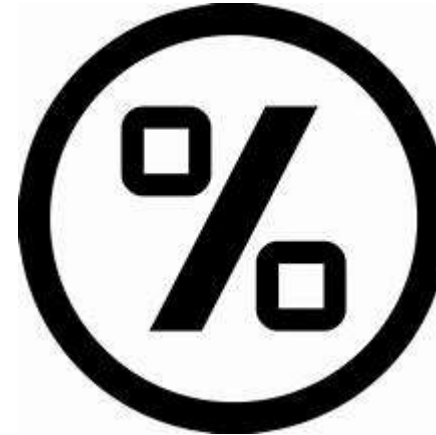
Modernisation des administrations publiques et inclusion numérique

**Philippe BAUDOUIN**, Responsable de la Practice Territoires Intelligents (**IDATE DigiWorld**)  
& **Anne CAUSSE**, Consultante Territoires Numériques (**IDATE DigiWorld**)

Synchronising 11%

**#DWSPR19**

« Ça commence toujours par des chiffres... »



## UNE ATTENTE FORTE DES CITOYENS

85%



Sont prêts à réaliser en ligne  
toutes interactions avec  
l'administration

MAIS ...



52%

Considèrent que les contenus  
devraient **être simplifiés**

**100%** Des démarches administratives dématérialisées à horizon 2022



*« 74% en attendent des effets de simplification de la vie des citoyens »*



**MAIS ...**

**86%** pensent que certains fonctionnaires auront du mal à s'adapter

**82 %** considèrent que les services publics digitalisés seront plus difficiles d'accès pour ceux qui ne sont pas à l'aise avec le numérique

## TOP 3 ADOPTION DES SERVICES DEMATERIALISES :



- ★ **93%** Signature électronique
- ★ **81%** ND4S\*
- ★ **69%** Actes budgétaires

\*Déclarations Dématérialisées Des Données Sociales

## MAIS ...

### DES DIFFICULTES PERSISTANTES FACE A LA DEMATERIALISATION :



**34%** Faible débit Internet



**32%** Manque de temps



**30%** Manque d'information

Source : Le Baromètre 2018 du numérique dans les mairies de moins de 10000 habitants

« Mais derrière les chiffres, cela concerne avant tout des personnes... »





**Marianne**

52 ans,

Maire d'une commune de 8 500 Habitants

1<sup>er</sup> mandat, anciennement professeure des écoles



**: MES EQUIPEMENTS NUMERIQUES**

**MES PRATIQUES NUMERIQUES :**



▪ Je signe les documents de façon dématérialisée



▪ J'envoie et reçois des convocations par mél



▪ Je travaille régulièrement chez moi

**MES DIFFICULTES :**



▪ Le temps nécessaire pour m'y consacrer



▪ La conformité à une réglementation qui s'accélère



▪ La mobilisation des services et des agents/ conduite du changement



▪ La connectivité Internet

**Aujourd'hui, à travers le programme DCANT 2018-2020 ... des solutions mutualisées se dessinent pour les élus et les « petites » collectivités**



**Alain**

48 ans

Agent administratif en Occitanie



: MES EQUIPEMENTS NUMERIQUES

### MES PRATIQUES NUMERIQUES :



- *J'accède désormais en ligne aux dossiers usagers pour traiter les différentes démarches*

### MES DIFFICULTES :



- *Des interfaces complexes avec mes applications métiers*



- *Un manque de formation et de support*



- *La pression du numérique qui s'impose dans le quotidien de mon travail*



- *Un sentiment de perte du contact humain avec les usagers*

**Aujourd'hui, des initiatives comme celle du Lab-O permettent aux agents des services de l'Etat de découvrir et d'expérimenter de nouvelles manières de travailler à l'heure du numérique...**



**Sandra**

Maman monoparentale, 40 ans  
En situation de précarité sans accès internet

**Antoine**

Sénior, 75 ans  
Veuf, vit seul, n'a jamais utilisé internet

**Hector**

Sans emploi, 25 ans  
Déscolarisé dès le collège, sans ressources et sans compétences digitales

**NOS DIFFICULTES :**

- *Pour tous, un accès à nos droits (allocation de soutien familial, minimum vieillesse, RSA...) dépendant de plus en plus d'une médiation Internet*

**Aujourd'hui les actions portées par Emmaus Connect et la Mission Société du Numérique adressent plus spécifiquement ces publics, dont l'illectronisme constitue le dénominateur commun**



## Victor,

28 ans, diplômé

d'une grande école, après une première expérience réussie dans une grande société, souhaite s'installer « au vert » et y lancer sa start up.

## MULTI-EQUIPEMENT ET NOMADISME :



## MES PRATIQUES NUMERIQUES :

- *Dans la sphère professionnelle, comme personnelle je suis un millénium féru de nouvelles technologies, avec une forte appétence pour l'innovation...*

## MES DIFFICULTES :



- *Disposer de la connectivité, nécessaire à mon activité professionnelle*



- *Retrouver, les services au citoyen (mobilité intelligente, portail des familles, dématérialisation, plateformes de désintermédiation...) dont je disposais en milieu urbain*

**Aujourd'hui, quel(s) soutien(s) des collectivités territoriales pour conforter Victor dans son projet professionnel et personnel**

## Place maintenant à la table ronde avec nos intervenants :

- **Alexis BOUDARD, DINSIC**
- **Sarah NETTER, SGAR Occitanie**
- **Jean DEYDIER, Emmaüs Connect**
- **Orianne LEDROIT, Mission Société du Numérique**
- **Laurent GRAS, Conseil Département de l'Hérault**

