

# e-inclusion et Services publics numériques : quelles perspectives ?

Bilan des actions menées en matière de services et d'usages



**Charlotte Ullmann**

Partenariats & relations institutionnelles

Département Développement Numérique des Territoires

## E- inclusion et services publics numériques

? **L'enjeu** est de permettre à tous les individus au-delà des usages libres de construire des politiques publiques d'acculturation technologique dans le cadre d'une Société de l'information « inclusive ».

**Les actions** à mener concernent :

⇒ **la formation et l'accompagnement des populations**, notamment les plus fragiles

⇒ **l'accès** aux réseaux, aux équipements (software, hardware)

⇒ **les services**, des contenus à valeur ajoutée, répondant à des besoins personnalisés

**Le rôle de la CDC**

La CDC est investie depuis le CISI de 2000 dans le développement de 400 espaces publics « Cyber-bases » et dans le déploiement des ENT: ce qui permet de toucher à la fois les populations hors de l'école et dans les écoles.

Consciente des enjeux sociaux et économiques, la CDC souhaite adapter ses réflexions et ses actions en faveur d'une meilleure « e-inclusion » et du développement de services publics numériques.



Caisse  
des Dépôts

## E-inclusion et médiation numérique

□ **Pour garantir le lien social et la « e-inclusion » au sens européen**, l'accès aux nouveaux services pour l'ensemble de la population et notamment des populations fragiles est un enjeu majeur qui s'appuie sur :

- **des lieux physiques et des médiateurs**

Ex : réseau de 349 Cyber-bases et ses 680 animateurs

- **des ateliers de formation de plus en plus personnalisés**

Ex : ateliers emplois, ateliers scolaires, ateliers loisirs

- **des contenus**

Ex : portail « Cyber-base.org »

□ **Dans le domaine clé de l'emploi**, l'accès aux ressources et à la maîtrise d'Internet est un élément majeur de l'employabilité

Ex : intégration de 50 plateaux technologiques aux maisons de l'emploi

□ **Sur la question de la continuité territoriale des services publics**, il s'agit « d'armer » les lieux naturels existants de médiations, comme les mairies :

Ex : projet de l'Indres NuMairie qui s'appuie sur les secrétaires de mairies en milieu rural.



# Vers une personnalisation des services publics

- Partant du constat que les citoyens souhaitent:**
  - être pris en charge dans leur situation et non comme des numéros ;
  - régler rapidement leurs tâches administratives (actes d'état civil, passeport, impôts, contraventions, etc.)

Ex : étude blanche CDC révélant les attentes des citoyens
  
- Avec le mouvement de décentralisation, les territoires sont les mieux placés pour :**
  - prendre en charge les demandes globales des usagers, autour des évènements de vie (nouvel arrivant, mariage) qui imposent des réponses locales
  - personnaliser les offres et les réponses administratives « sans couture » en réduisant les relais et les interlocuteurs

Ex : Projet ADELINÉ
  
- Le numérique apporte de nouvelles réponses, en termes :**
  - de personnalisation, grâce à la proximité et donc la territorialisation des services publics ;
  - de qualité des relations entre administrations et citoyens, grâce à la modernisation et au libre choix de pouvoir accéder aux services publics en ligne.

Ex : Service-Public local
  
- Les bénéfices de la dématérialisation sont sensibles en termes :**
  - de gains de productivité, via la création de plateformes d'échanges dématérialisés (marchés publics, confiance numérique)
  - d'efficacité du lien social, permettant de réorienter les moyens vers l'accueil et les services physiques



# Identité numérique et espaces numériques personnels

- L'accès aux services en lignes personnalisés nécessite une ou des **identités numériques**.
  
- Pour sécuriser les transactions, **la confiance numérique** doit s'appuyer sur des infrastructures pérennes, surtout dans le cadre de Services Publics,
  - Ex : mise en place d'un environnement de confiance numérique.
  
- Les infrastructures d'identification numérique vont donner accès à différents **espaces numériques personnels** dans les grands domaines de l'action publique :
  - => Centré sur l'Elève : ENT / Mon enfant à école primaire
  
  - => Centré sur l'usager : Service-Public local/ Mon.service-Public.fr (et sa déclinaison locale ADELINÉ)
  
  - => Centré sur le patient : Dossier Médical Partagé (DMP)

# Les stratégies de valorisation des territoires numériques

□ ***La modernisation des services publics suppose que les territoires définissent leurs stratégies numériques, en termes :***

- d'accès aux réseaux : déploiement homogène sur le territoire du haut débit ;
- des besoins des populations dans une logique de « e-inclusion »
- de déploiement des services numériques : lieux, médiation, qualité de services

Ex : CDC accompagne le CG 64 sur un plan stratégique de déploiement de l'e-administration électronique après avoir eu une démarche très volontariste sur les réseaux et sur les Cyber-bases.

□ ***Cette notion de territoire numérique pose la question de la redéfinition du guichet et des points d'accès aux services.***

Ex : maillage de Cyber-base éclatée (multi-sites) en milieu rural

# Synthèse : une stratégie numérique

