

# LE NUMÉRIQUE COMME OUTIL DE POLITIQUE PUBLIQUE EN SEINE-ET-MARNE : RÉFLEXIONS ET PRÉCONISATIONS POUR LA MISE EN PLACE DU SCHEMA DIRECTEUR DES SERVICES ET DES USAGES NUMÉRIQUES (SDSUN)

Par Marguerite DE METZ, Romain MINEL, Kimmely PHAM,  
Ferdinand POINT et Vincent PEYRONNET  
Sous la direction de Julien ALDHUY

Dans le cadre d'un atelier de Master 2, un groupe de cinq étudiants de l'Ecole d'Urbanisme de Paris a été chargé par le Conseil Départemental de Seine-et-Marne auprès de la Direction de l'Aménagement et du Développement des Territoires de réaliser une étude pour la mise en place du Schéma Directeur des Services et des Usages Numérique par le Département. Réalisé entre les mois d'octobre 2019 et mars 2020, cette étude s'inscrit dans la continuité du Plan Très Haut Débit du gouvernement français, visant à couvrir l'intégralité du territoire en très haut débit en 2025. Du fait que les infrastructures ont été développées bien avant les usages, un document obligatoire dont doivent se doter les départements est imposé : le Schéma Directeur des Services et des Usages Numériques (SDSUN). Le but d'une telle démarche est de « favoriser l'équilibre de l'offre des services numériques sur le territoire ainsi que la mise en place de ressources mutualisées, publiques et privées, y compris en matière de médiation numérique ».

*Situé en amont de la réalisation d'un schéma directeur des services et usages numériques (SDSUN) en Seine-et-Marne, le projet d'atelier s'articule autour de trois objectifs :*

- **Identifier ce qui se fait ailleurs** : réalisation d'un benchmark des SDSUN existants en France afin d'établir les « bonnes pratiques ».
- **Identifier ce qui se fait en Seine-et-Marne** : quelles sont les infrastructures et services numériques existants en Seine-et-Marne ?
- **Identifier ce qui est d'ores et déjà innovant en Seine-et-Marne** : repérer ce qui est innovant et/ou ce qui mérite d'être amélioré

## MÉTHODOLOGIE

Appropriation des infrastructures numériques en Seine-et-Marne  
Analyse qualitative des SDSUN en France  
Visite de la Seine-et-Marne  
Analyse et traitement de données statistiques sur la Seine-et-Marne  
Entretiens avec des acteurs publics et privés du territoire  
Création de persona

## LE SDSUN VU COMME UN OUTIL DE RÉSORPTION DES INÉGALITÉS ET DE DÉVELOPPEMENT TERRITORIAL

Les territoires qui produisent des SDSUN ont la même représentation du numérique dans leur stratégie territoriale. Celui-ci est d'abord une solution pour résoudre les problèmes d'inégalités territoriales et de manière secondaire, un levier pour le développement du territoire souvent considéré comme à intensifier. Le SDSUN devient donc un outil de résolution de ces problèmes, qui sont souvent très similaires entre les territoires étudiés présentant des situations semblables : faible densité de population, des espaces ruraux et présentant souvent des difficultés dans l'accès au service public. Le registre de la résorption de la fracture territoriale (par rapport au contexte national) par les usages numériques est souvent employé au début de ce document.

## CHAQUE SDSUN A UN VOCATION DIFFÉRENTE

A la lecture des SDSUN, les différences s'expriment plus clairement dans la façon dont le SDSUN va intervenir pour participer à résoudre ces problèmes en utilisant le numérique comme levier. Ces documents présentent dans leurs formes, leur taille et la précision de leur contenu, des différences très importantes et nous avons fait l'hypothèse que ces dernières témoignent de ce qu'on pourrait appeler des vocations du SDSUN. Si ces enjeux de développement territorial sont une constante des documents de planification, l'originalité de celui-ci est qu'il est innovant dans la mesure où il traite du développement numérique des territoires tout autant qu'il parle de développement.

En partant de ces constats, il est possible de comprendre que chaque SDSUN a une vocation différente. Pour cela, nous avons construit un tableau résumant de la constitution d'un schéma directeur des usages et services du numérique (cf. tableau ci-dessus). Il synthétise et présente des hypothèses quant aux différents rôles possibles du SDSUN dans la stratégie numérique d'un territoire.

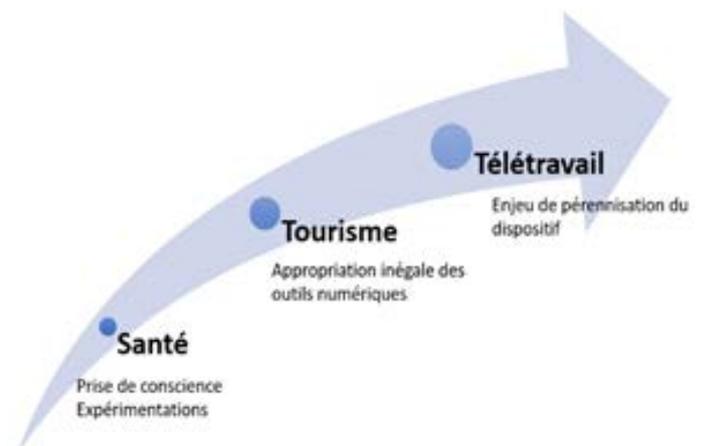
### Méthodologie de la construction d'un Schéma des services et des usages numériques.

 <b>PROBLEMES</b>	 <b>VOCATIONS</b>	 <b>MOYENS</b>
<p>Comblent les inégalités territoriales</p> <p>Développer les territoires</p>	<p>Champs d'intervention :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Information</li> <li>2. Priorisation</li> <li>3. Programmation</li> </ol> <p>Animation territoriale :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. (Inter)connaissance des acteurs</li> <li>2. Clarification du jeu d'acteurs</li> <li>3. Coopération</li> </ol> <p>Influencer l'ensemble des politiques sectorielles Imbrication avec les autres documents de planification (SCOT, PLUI, etc.)</p> <p>Innovation</p>	<p>Recensement</p> <p>Evaluation - décision</p> <p>Opération (fiches actions)</p> <p>Moyens d'élaboration (enquêtes, ateliers, etc.) / format du document</p> <p>Accessibilité du document - précision du diagnostic</p> <p>Marge de manœuvre à l'expérimentation</p>

## LES USAGES DU NUMÉRIQUE EN SEINE-ET-MARNE À TRAVERS TROIS THÉMATIQUES : SANTÉ, TOURISME ET TÉLÉTRAVAIL

Le développement des infrastructures numériques de Seine-et-Marne est en phase finale, avec 253 communes sur 507 communes qui profitent d'ores et déjà de la fibre optique. De plus, la couverture intégrale du territoire en très haut débit est prévue pour 2026. Ce développement est aujourd'hui à accompagner d'une réflexion en profondeur sur les usages du numériques dans le département.

A la demande du commanditaire le travail s'est tenue à analyser ces axes à travers trois thèmes à savoir, la santé, le tourisme et le télétravail. Ces trois thématiques se trouvent à différents niveaux de maturité concernant leur intégration des usages numériques. Le schéma ci-dessous permet de comprendre ces divergences :



### LA SANTÉ : INTÉGRATION ET EXPÉRImentation DU NUMÉRIQUE

Le numérique est un nouvel enjeu pour les politiques publiques de santé, autant qu'il est un objet de débats dans son déploiement.

Les départements ayant déjà produit un SDSUN se sont souvent largement saisis de la question de la santé au double regard du vieillissement de leur population et la diminution de l'offre de soins proposées sur leur territoire. Ces deux problématiques semblent rejoindre celles de la Seine-et-Marne : d'un part une baisse de ressources médicales et d'autre part une augmentation

du nombre d'habitants et un vieillissement de la population.

Si pour la problématique de l'évolution de la démographie seine-et-marnaise, les outils numériques semblaient pouvoir avoir une place centrale dans la politique publique, pour ce qui est de l'offre de soins, il nous semble important de rappeler que la télémédecine et toutes les technologies numériques permettant une amélioration de l'offre de soins, ne pourront suffire à résorber sa pénurie. Vis-à-vis de cet objectif, le numérique apparaît plus comme un complément, une façon d'optimiser ou de combler des déficits dans l'offre, mais ne doit pas être considéré comme une solution miracle mais comme une solution d'appui.

Des partenariats de plus en plus poussés et intégrés voient le jour (Conseil Départemental, Direction de la Cohésion Sociale, services déconcentrés de l'Etat, associations, collectivité, centres hospitaliers), et font déjà leur preuve. C'est en ce sens que le numérique peut être une ressource intéressante, à la fois pour faciliter ces intégrations d'acteurs, mais aussi pour permettre une meilleure analyse des données du terrain. Un décloisonnement du fonctionnement médical en Seine-et-Marne, est un prélude nécessaire à la mise en place d'outils numériques performants.

Ainsi, sur l'échelle de maturité des usages et services numérique, la santé en Seine-et-Marne se place à un niveau inférieur des autres thématiques. Elle intègre petit à petit les outils numériques mais ces derniers sont présents à ce jour qu'au niveau expérimental (projet Dom, la télé-ophtalmologie proposée par l'entreprise TOM). Pourtant, l'avenir est prometteur tant les différents acteurs semblent de plus en plus être ouverts à une réflexion commune sur les usages numériques.

## LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DU TOURISME

Le département possède déjà une offre diversifiée avec un patrimoine culturel et naturel important. Il y a donc un réel potentiel pour développer le numérique dans ce département qui pourrait ainsi se réjouir, dans un avenir proche, d'une accessibilité numérique conséquente et adéquate pour ses futurs touristes.

Plusieurs outils numériques similaires à ceux présents dans les différents SDSUN (plateforme de données touristiques, sites et applications) ont déjà été créés en Seine-et-Marne par des musées, des collectivités et des sociétés, en collaboration avec le département, l'agence des espaces verts ou encore la Région Ile-de-France. Il y a cependant une inégale appropriation des outils numérique concernant la pratique touristique. L'office de tourisme de Fontainebleau est high-tech, tandis que celle de Nemours ne propose aucun équipement numérique pour les touristes.

Cela soulève un re-questionnement sur la priorisation d'un développement du numérique. Le projet sur le long-terme est certes une couverture quasi intégrale du département, mais il serait certainement plus pertinent de se pencher en priorité sur les lieux d'accueil touristiques les plus fréquentés, à savoir les offices de tourisme. Le rôle du futur SDSUN ne sera pas de programmer de nouveaux outils mais avant tout de coordonner les pratiques existantes. Le SDSUN pourrait devenir un outil à vocation de priorisation, pour le volet tourisme, grâce à une évaluation de ce qui existe déjà au sein de son territoire en vue de consolider l'existant au lieu de lancer divers projets en parallèle.

Un deuxième enjeu est de souligner la nécessité d'intégrer des acteurs de la filière autour des outils numériques. Cela passe notamment par le renforcement de l'exploitation des bases de données (APIDAE) afin d'améliorer l'existant. On peut donc imaginer que l'amélioration des outils et services du numérique pourra intensifier les liens entre acteurs du tourisme et sites touristiques et donc permettre de valoriser le tourisme local. Pour répondre à cet enjeu il s'agira de proposer des services numériques adaptés aux spécificités du territoire, typiquement des applications adaptées au contexte local comme des itinéraires de balades à vélo dans la forêt de Fontainebleau. Enfin un enjeu majeur concerne le développement d'un wifi territorial. Ce service devient indispensable pour les touristes lorsqu'ils visitent différents endroits. Surtout lorsque les usagers sont de plus en plus connectés avec leur smartphone et donc proposer ce service permettra de prendre en considération les usagers et leurs usages du numérique.

## LE TÉLÉTRAVAIL

Le télétravail sur l'échelle de la maturité des usages se positionne clairement en première position comparé aux autres thématiques car le numérique est ici une condition sine qua non à cette pratique.

La Seine-et-Marne est le premier département d'Ile-de-France pour la création d'un réseau de tiers-lieux sur son territoire. L'association Initiatives Télécentres 77, mène une politique active visant à favoriser l'émergence et le développement de tiers-lieux (34 télécentres et espaces de coworking) dans le département. En effet, ce département très étendu, en grande partie rural, et desservi de manière hétérogène en transports collectifs bénéficie d'un avantage important : un très bon équipement en réseau très haut débit. Le développement de tiers-lieux sur ce territoire devient alors une réponse à trois enjeux : limiter les déplacements trop longs en Seine-et-Marne, accueillir de nouvelles populations et répondre au caractère résidentiel du département. Cependant, la plupart des tiers-lieux seine-et-marnais sont nés d'initiatives personnelles relativement différentes, il est ainsi non envisageable d'affirmer un modèle de tiers-lieux propre à la Seine-et-Marne.

Les lieux ont en fait assez souvent été pensés avant les usages, ce qui pose problème : l'absence de télétravailleur dans ces espaces. Les enjeux pour répondre à ce phénomène seraient alors de dynamiser la demande et conserver la place de la Seine-et-Marne dans le développement des tiers-lieux.

Aussi, le SDSUN peut devenir un moyen d'ouvrir une large étude au niveau du département pour comprendre les besoins des Seine-et-Marnais en termes de télétravail, cela paraît essentiel afin de proposer une offre de service. Ce document pourrait également devenir un outil pertinent de sensibilisation et d'accompagnement des entreprises à cette nouvelle pratique.

De même, le département dispose d'une offre compétitive en terme d'espace de télétravail. L'objectif est donc avant tout de conserver et recréer des partenariats. Le SDSUN devient ici un outil d'animation territoriale contribuant à offrir un marketing territorial ciblé sur le télétravail, voué peut être à devenir un avantage comparatif en Ile-de-France.

**Pour chacune des thématiques, et étant donné l'état d'intégration du numérique aux politiques publiques extrêmement variable, la question du diagnostic des acteurs en présence et des projets en cours ou déjà aboutis nous paraît être un point essentiel et une démarche prioritaire dans l'élaboration d'un premier SDSUN. Cette phase de diagnostic se couple avec un moment d'élaboration du document qui doit permettre de réunir des acteurs du numériques sur le territoire qui ne sont pas forcément en contact. Le Département peut aussi jouer en ce sens un certain rôle d'animateur des politiques publiques pour lesquelles il n'a pas forcément de prérogative. Le SDSUN permet alors d'accompagner le moment d'adaptation et de transition numérique en dirigeant le Département vers les secteurs qu'il juge prioritaires. Ce document est aussi le moment d'installer à plus long termes un projet des usages numériques sur le département.**

**S'il n'est pas la solution unique aux enjeux d'accessibilité aux services publics et de développement territorial le numérique intervient de manière prépondérante comme outil d'appui, d'articulation et d'amélioration des politiques publiques déjà menées. Cependant cet outil nécessite aujourd'hui une ligne directrice générale, un suivi amélioré et une coordination accrue pour ne pas tomber dans l'écueil du numérique gadget, mais bien faire de cet outil et de ce moment de transition intense, un vrai atout du territoire seine-et-marnais.**