

FEUILLE DE ROUTE NUMÉRIQUE

2021 - 2026



SOMMAIRE

1

Présentation de la CAPL p 1

Le territoirep 1

La feuille de route numériquep 3

Les objectifs de la feuillep 3

2

Axe 1 : Accès au réseaup 4

3

Axe 2 : E-administration p 5

Le numérique de crise de la CAPLp 5

Le site de la CAPL p 6

Le portail famillep 6

L'application mobile p 6

La mutualisationp 6

4

Axe 3 : Ecosystème numérique pour favoriser l'inclusionp 7

Mettre à disposition des espacesp 7

Mettre à disposition des outils numériques p 7

5

Schéma récapitulatifp 10

6

Ouverturep 11

1 PRÉSENTATION DE LA CAPL

LE TERRITOIRE

La Communauté d'Agglomération du Pays de Laon compte plus de **44 000 habitants** repartis sur **38 communes**. La notoriété du territoire s'est établie autour de Laon, ville centrale de la CAPL.

Cette ville médiévale est connue pour son patrimoine hors du commun et notamment pour sa cathédrale.

Dominé par cette « montagne couronnée », le territoire Laonnois est marqué par l'histoire et doté d'un patrimoine naturel, historique et architectural riche.



Le Pays de Laon est un territoire à la fois agricole et industriel, un espace alliant rural et urbain. Entourée par des grands bassins aux villes denses comme Paris, Lille et Reims, la CAPL se situe à la croisée des grands axes routiers l'A26 et la RN2 qui la rapprochent de ces grands pôles économiques majeurs.

Cette accessibilité offre de nombreuses opportunités pour les citoyens et simplifie les échanges au niveau professionnel. Aujourd'hui, le territoire Laonnois c'est plus de 2 000 entreprises appartenant à des domaines variés avec cependant, deux secteurs dominants : le secteur de l'agroalimentaire et du transport/logistique.

Le territoire du Pays de Laon, c'est aussi **3 grandes zones d'activités** en cours de commercialisations :



Zone d'activités les Minimes



Zone d'activités Voltaire



Pôle d'activité du Griffon

Afin de répondre aux besoins de demain des entreprises Laonnoises et des citoyens, la CAPL souhaite renforcer l'attractivité de son territoire. Élu Territoire démonstrateur Rev3 depuis 2019, le Pays de Laon développe des projets autour d'une économie circulaire, durable et connectée.

Cette démarche, impulsée par la Région Hauts-de-France, se concrétise sur le territoire de la Communauté d'Agglomération par l'implantation de projets comme le parc photovoltaïque d'Athies-Samoussy, la construction des méthaniseurs et l'accentuation de la mobilité douce.



LA 3^{ÈME} RÉVOLUTION INDUSTRIELLE
EN HAUTS-DE-FRANCE

C'est à travers différents projets, comme le déploiement de la fibre ou l'autonomie d'ici 2024 en gaz et électricité, qu'est née en fin 2020, l'idée de donner une image de **TERRITOIRE POSITIF** à l'Agglomération du Pays de Laon. Cette démarche est portée par le service Développement Economique de l'Agglomération.

LA FEUILLE DE ROUTE NUMÉRIQUE

La feuille de route numérique est un document d'orientation qui doit permettre de définir une véritable stratégie numérique pour la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon visant à développer les usages et déployer des services numériques innovants afin d'améliorer la gestion des services publics, la qualité de vie des usagers et développer l'attractivité du territoire.

La feuille de route numérique de la CAPL doit concorder avec la feuille de route numérique de la Région Hauts-de-France qui s'articule autour de 4 axes :

- Garantir l'équité d'accès au très haut débit
- Réussir le pari des usages et de l'innovation
- Relever le défi de l'emploi en s'appuyant sur le numérique
- Fédérer les acteurs de la transition numérique

En s'intégrant dans cette démarche régionale l'ensemble de communes de notre territoire bénéficieront d'un effet levier grâce aux co financements de la Région Hauts-de-France et des fonds européens.

LES OBJECTIFS DE LA FEUILLE DE ROUTE

- Mettre en avant la qualité de vie de la CAPL et offrir à la population l'accès plus facile aux outils numériques
- Développer les services pour la population et rendre accessibles les Services Publics

Avec l'évolution des technologies qui accentue la fracture entre les différents publics et qui intensifie les disparités sur l'ensemble du territoire, cette feuille de route aura aussi pour objectifs:

- De favoriser l'inclusion des populations n'ayant pas les équipements ou les connaissances
- D'offrir un accompagnement et un soutien aux usagers
- De faire naître des lieux de proximité et fédérateur autour du numérique

Pour finir, la crise sanitaire du Covid-19 a mis en lumière différents problèmes rencontrés par les acteurs du territoire, c'est pourquoi cette feuille de route devra :

- Offrir des solutions aux professionnels
- Moderniser le système de l'intercommunalité et rendre accessibles les informations relatives au territoire

Avec cette approche transversale du numérique, la CAPL souhaite créer de véritables synergies au sein de l'écosystème numérique local tout en favorisant les mutualisations, entre l'intercommunalité et les communes par exemple.

L'Agglomération du Pays de Laon entend aussi jouer un rôle dans le développement de l'accès et des usages du numériques, qu'elle considère comme une condition de son attractivité.

2 AXE 1 | L'ACCÈS AU RÉSEAU

En lien avec Orange, la CAPL accompagne activement le développement de la fibre optique sur son territoire.

La Communauté d'Agglomération du Pays de Laon s'est engagée avec Orange pour déployer le réseau en zone AMII. L'augmentation des débits internet favorise le développement des solutions numériques et de les rendre accessibles aux acteurs du territoire pour lutter contre la fracture du numérique.

Grâce à ce déploiement massif sur les 38 communes, ces dernières auront accès à l'internet très haut débit permettant ainsi d'avoir un service performant pour travailler, étudier, s'informer ou se divertir. Le territoire étant aussi un espace où de nombreuses entreprises y sont implantées, l'arrivée du Haut Débit favorisera le développement de leurs activités selon leurs besoins.

A l'horizon 2022, le Pays de Laon souhaite que les foyers ainsi que les entreprises éligibles soient raccordés au réseau.

L'accès au réseau est un axe majeur de cette feuille de route car il permet d'ouvrir le champ des possibles une fois le déploiement terminé.



Une **Zone AMII**

Une Zone AMII (Appel à Manifestation d'Intention d'Investissement) est une partie du territoire dans laquelle un ou plusieurs opérateurs privés ont manifesté leur intérêt pour déployer un réseau en fibre optique **FTTH**.

Au niveau de la CAPL, l'opérateur est Orange et la CAPL n'a pas à subventionner le déploiement de la fibre sur son territoire.

Un **réseau FTTH**

Fibre jusqu'à l'abonné

LE NUMÉRIQUE DE CRISE DE LA CAPL

La crise sanitaire du Covid-19 a mis en lumière la complexité du travail dans un environnement touché par une crise. Certains services ont été ralentis, certaines structures ont dû revoir leur organisation en intégralité. Pour être acteur de la transition numérique, il est nécessaire d'avoir des solutions pour assurer la continuité de l'activité malgré la situation « de crise » qui peut survenir. L'objectif étant d'être plus résistant et réactif face à ces situations inhabituelles.

La Communauté d'Agglomération se doit de maintenir ses services, son activité. C'est pourquoi il est nécessaire de développer et de mettre en place des outils collaboratifs à destination des agents. Ces outils permettront de relayer de manière efficiente les informations, les documents utiles mais aussi de favoriser le travail à distance.

Ce maintien d'activité peut se traduire par :

- La mise en place d'un intranet dédié à l'ensemble des agents
- A la mise à disposition d'une clef VPN pour les agents qui, avec leur activité, peuvent effectuer du télétravail
- A l'équipement d'ordinateurs portables et de téléphones pour assurer le bon équipement des agents en déplacements ou en période de télétravail

En complément du numérique au service du maintien d'activité, il est intéressant de mentionner que ces crises viennent modifier les manières de travailler qui sont plus mobiles et plus informatisées.

Ce nouvel environnement vers lequel la société se tourne met à l'honneur les outils numériques. De multiples rendez-vous professionnels, en ligne, par vidéo sont réalisés aujourd'hui.



Salle de visioconférence de la CAPL mise en place en 2021

La CAPL souhaite offrir à ses agents, élus, entreprises locales un lieu équipé permettant les visioconférences et imagine un déploiement de ces lieux dans les communes, entreprises...

LE SITE INTERNET DE LA CAPL

A l'heure du digital, les personnes recherchent des informations sur internet. L'accessibilité au site de la CAPL doit être repensée pour qu'il soit performant, responsive et en adéquation avec l'image de la collectivité. Actuellement, le site de la CAPL ne met pas suffisamment en valeur les actions et informations de la collectivité. Le site ne joue pas véritablement son rôle de «vitrine» du territoire.

La réalisation d'un nouveau site constituera un premier pas vers les communes, les habitants, les entreprises afin d'assurer la perception des services de la CAPL et de rendre accessibles les informations sur un seul et unique support.

Cet outil peut inclure de nouvelles fonctionnalités comme les démarches administratives à réaliser, en ligne, pour favoriser la dématérialisation et accentuer la simplification.

Optimiser le site internet peut aussi passer par la liaison avec les communes en leur proposant une création de site sur la même structure que celui de la CAPL. Interconnectés, le site de la Communauté d'Agglomération et les sites des communes favoriseront une diffusion optimale des informations en temps réel. Les communes assureront ainsi leur présence sur internet.

Sur la base du volontariat, elles pourront adhérer à ce moyen de communication qui développera les synergies avec l'intercommunalité.

LE PORTAIL FAMILLE

Le numérique peut contribuer à l'amélioration et faciliter les démarches des familles concernant la gestion citoyenne. La simplification et la dématérialisation des procédures peuvent concerner l'inscription en crèche, à la cantine, à la garderie, aux centres de loisirs etc. Avec la mise en place d'un Portail Famille, le Pays de Laon aurait pour objectif de simplifier les relations avec les différents services tout en assurant un suivi de la facturation grâce au paiement en ligne.

L'APPLICATION MOBILE

Avec l'utilisation accrue des smartphones par la population, il est nécessaire de rendre accessibles les informations et de donner la chance aux habitants de prendre part à la vie locale. De manière simple et intuitive, la CAPL et les communes pourront diffuser des informations en temps réel.

LA MUTUALISATION

La mutualisation des outils, des services et des ressources accentuerait la démarche de dématérialisation et d'amélioration du territoire. L'optimisation et la mutualisation des moyens sont envisageables pour les communes et peuvent intervenir dans de nombreux domaines. Ceci peut se traduire par l'achat de logiciel commun pour l'ensemble des communes, par la commande de fournitures pour les établissements scolaires, la gestion des données.

Pour optimiser cette mutualisation, il est indispensable de faire un état de lieux des besoins par commune pour envisager des axes à travailler.

4 AXE 3 | ÉCOSYSTÈME NUMÉRIQUE POUR FAVORISER L'INCLUSION

METTRE À DISPOSITION DES ESPACES

L'arrivée de la fibre et les nouvelles méthodes de travail accentuent l'attractivité du télétravail. Cette nouvelle conception du travail entraîne une évolution du cadre de travail.

Cependant, effectuer du télétravail peut déstabiliser certaines personnes et dans des durées souvent longues, peut favoriser l'exclusion.

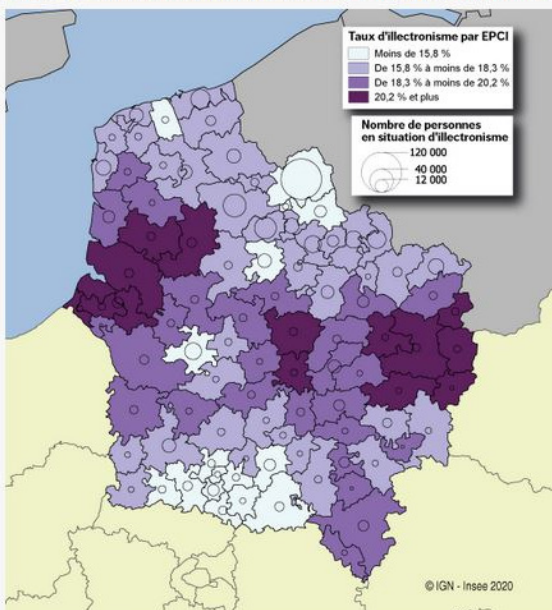
Ces espaces doivent permettre de créer des liens entre les acteurs du territoire et d'animer une communauté d'individus isolés (indépendants, entrepreneurs, TPE...).



La Communauté d'Agglomération envisage donc de développer des espaces de coworking, des espaces partagés de télétravail afin de répondre à la demande de plus en plus accrue et d'accompagner ces nouvelles pratiques. Ces nouveaux espaces développent une véritable synergie apportant du savoir-faire et des échanges collaboratifs très recherchés.

METTRE À DISPOSITION DES OUTILS NUMÉRIQUES

Figure 6 - De 13 % à 25 % d'illectronisme selon les EPCI
Taux et nombre de personnes en situation d'illectronisme par EPCI dans les Hauts-de-France



L'illectronisme touche un grand nombre de personnes dans la région Hauts-de-France ; 1 personne sur 6 est en situation d'illectronisme.

Cette difficulté qui peut aussi se traduire par l'incapacité des citoyens face à l'utilisation des appareils numériques et des outils informatiques est due à un manque de connaissances total ou partiel. Sur le territoire Laonnois, de nombreuses personnes n'ont pas les revenus suffisants pour s'équiper de matériel informatique. A contrario, certaines personnes sont dotées d'équipements sans avoir les bases nécessaires pour favoriser leurs utilisations.

Le Pays de Laon souhaite soutenir ces publics en les accompagnant dans leurs démarches et en les sensibilisant aux différents usages du numérique.

Formations

Ce manque face au numérique isole les habitants et les éloigne de nombreux services.

Pour accompagner ces citoyens, la CAPL a pour ambition de multiplier les formations. Ce levier permettra de pouvoir appréhender le numérique, les nouvelles technologies et de faire comprendre son fonctionnement de manière simple et intuitive.

Cette action pourra faire intervenir des conseillers numériques pour apporter une expertise et un accompagnement complet.

Makerspace

Ces actions pourront être aussi agrémentées d'atelier de fabrication numérique ; un makerspace (aussi appelé Fab Lab). Cet espace est dédié à la création d'objets avec des machines et outils pilotés en partie par le numérique.

Ordinateurs libres-service

Pour effacer les réticences et l'incapacité à accéder aux informations numériques, des ordinateurs en libre-service pourront être installés dans des lieux publics.

Utilisés pour les formations, ces outils permettront aussi aux usagers, en toute autonomie, de naviguer et de les utiliser pour diverses fonctions.

Bornes interactives

Grâce à une borne interactive installée dans les communes volontaires, la CAPL veut permettre à toutes personnes de réaliser des démarches administratives simples en toute autonomie.

Réelle source d'information supplémentaire, les bornes permettront de répondre aux interrogations des visiteurs mais aussi de présenter le territoire et ses actualités.

Le Pays de Laon souhaiterait s'appuyer sur le réseau des médiathèques qui sont des lieux de diffusion, d'échanges et de partage, et implique de travailler en concertation avec la **Bibliothèque Départementale de l'Aisne**. Ces nouveaux tiers lieux du numérique devront bénéficier d'un nouvel aménagement afin que les usagers puissent d'accéder en toute sécurité aux différents espaces, zones d'échange et d'apprentissage.

Face à l'évolution des technologies de l'information et de la communication, les services au sein des territoires se diversifient et se développent pour pouvoir répondre aux nouveaux besoins. En se développant, ces transformations intensifient les disparités entre la ville centre et les communes. La naissance de ces Tiers-Lieux permettra au territoire de la Communauté d'Agglomération de tendre à un équilibre et d'éviter de trop grandes fractures entre les offres de la ville de Laon et celles des communes.

Tissu économique

La maîtrise des outils et services informatiques contribue au développement des entreprises, la CAPL souhaite accompagner les artisans et commerçants du territoire dans leur maîtrise des outils. Il est important d'appuyer le fait que le numérique doit avoir une place importante dans leur structure et n'est pas forcément synonyme de perte de temps et de difficultés.

Cette maîtrise des outils numériques a pour but d'optimiser et consolider la vie de l'entreprise. Ces compétences favorisent leur promotion ou les ventes tout en développant le chiffre d'affaires de ces structures.

La CAPL a pour ambition d'accompagner les entreprises et de les former sur les opportunités du e-commerce, l'optimisation du référencement de l'entreprise afin d'accroître les prises de contact, développer leur chiffre d'affaires et créer de l'emploi. Des actions d'animation pourront être portées par les services de la CAPL ainsi que par les conseillers numériques en place sur le territoire.

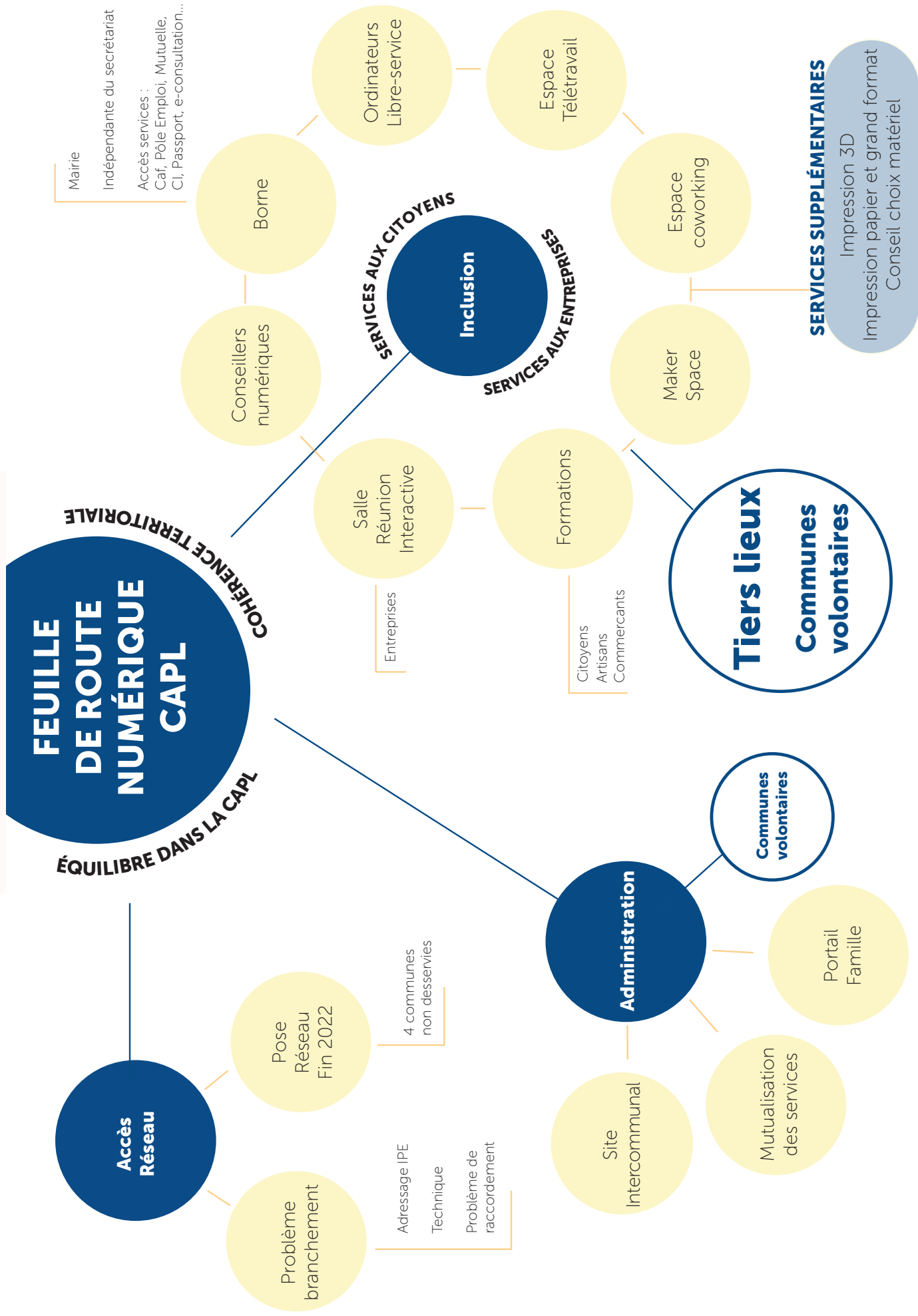
L'approche auprès des artisans et commerçants peut être travaillée par le biais :

- d'évènements sur l'appropriation des outils numériques
- de formations pour mettre en pratique les connaissances
- d'utilisation des services et des aides de l'Etat, de la région et de la CAPL pour accompagner dans le développement

Pour éviter l'exclusion numérique et permettre le développement économique de tous, dans la même dynamique du territoire, la Communauté d'Agglomération du Pays de Laon travaillera en collaboration avec la Région Hauts-de-France, la Chambre des Métiers et de l'Artisanat, la Chambre de Commerce et d'Industrie.



5 SCHÉMA RÉCAPITULATIF



6 OUVERTURE

E-SPORT

L'E-sport est le sport électronique qui se traduit par la pratique d'un jeu vidéo en réalisant des compétitions par le biais d'une console ou ordinateur.

En plein essor et très apprécié par les plus jeunes, l'e-sport lutte contre la fracture sociale et territoriale. Grâce aux différents challenges que fait naître l'e-sport, les participants développent des compétences comme la créativité, la collaboration et favorise l'interaction.

La CAPL souhaite intégrer cette nouvelle pratique dans sa démarche pour favoriser l'inclusion, en particulier des plus jeunes.

E-TOURISME

Le territoire Laonnois dispose d'une offre touristique remarquable, au niveau de son patrimoine architectural et naturel ainsi que son histoire.

L'e-tourisme permettrait de compléter l'offre de l'Office de Laon pour ajouter une approche digitale. Cette complémentarité entre les outils numériques et l'offre physique donnera lieu à une nouvelle expérience à destination des visiteurs.

En mettant en place cette approche, la CAPL valorisera son patrimoine et répondra à la demande notamment lorsque la situation rend difficile l'accès aux infrastructures (comme en période de confinement).

E-SANTÉ

La désertification médicale progresse dans les territoires et dans certaines communes plus isolées avec une population vieillissante, l'accès au soin est plus difficile.

L'enjeu est de maintenir un service de santé sur l'ensemble du territoire et de le développer en mettant en place un service de « santé numérique » qui fait appel aux technologies de l'information et de la communication (ex: le développement de la domotique pour le maintien à domicile).

En expansion et soutenue par de nombreux médecins, la e-santé regroupe les logiciels de métiers de santé, la télémédecine et la santé mobile.

Le Pays de Laon peut développer cet axe en parallèle aux centres de santé déjà existants et en lien avec le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public, aménageant des actions du volet télémédecine du plan régional de Santé.

PLATEFORME E-COMMERCE INTERCOMMUNAL

La mise en place d'une plateforme e-commerce déployée sur l'ensemble de l'Agglomération confortera le maillage commercial du territoire.

Cette nouvelle manière d'acheter renforcera l'offre des commerces tout en s'adaptant aux évolutions futures.

Ceci peut être aussi le moyen de rassembler l'ensemble des producteurs locaux et de favoriser les circuits-courts.

MUTUALISATION INTERENTREPRISE ACCENTUER LA DEMARCHE EIT

La CAPL souhaite intensifier la mutualisation interentreprises en accentuant la démarche Ecologie Industrielle et Territoriale, mise en place avec Valor'Aisne, et en élargissant les actions à d'autres entreprises du territoire.

La CAPL souhaite étudier la mise en place d'une plateforme d'échanges entre les entreprises (offre de services, mutualisation des achats, valorisation des déchets, des co-produits...).