



Direction Commune des Systèmes d'Information

Feuille de route numérique 2021-2025



**Région
Hauts-de-France**

Sommaire

Lexique	3
PREAMBULE	4
1. CONTEXTE	5
2. DIAGNOSTIC TERRITORIAL	6
2.1 Côté Administration	6
2.1.1 Les actions déjà engagées en terme d'outils et de prestations.....	6
2.1.2 Les actions déjà engagées en matière de développement des compétences numériques.....	6
2.1.3 Les actions en cours.....	7
2.2 Côté Citoyens	7
2.2.1 La création d'espaces Cyber-base.....	7
2.2.2 Le développement du Très Haut Débit.....	8
2.2.3 Le wifi gratuit.....	8
2.2.4 L'apprentissage des usages numériques dans les écoles.....	8
2.3 Côté Économie et Commerce	9
2.3.1 Un soutien à l'installation des entreprises sur le territoire.....	9
2.3.2 La création du Parc Technologique des Rives de l'Oise.....	9
2.3.3 Un soutien aux commerçants locaux.....	9
2.3.4 Le développement du THD pour les professionnels.....	10
2.4 Côté Tourisme et Culture	10
2.4.1 Les actions réalisées au niveau touristique.....	10
2.4.2 Les actions réalisées au niveau culturel.....	11
2.5 Côté Mobilités et Transports	13
3. LA STRATEGIE NUMERIQUE DE L'ARC	14
3.1 Axe 1 : le volet e-Administration	15
3.1.1 Mutualiser les infrastructures.....	15
3.1.2 Homogénéiser les systèmes d'information métiers.....	15
3.1.3 Développer une culture GED au sein des organisations.....	15
3.1.4 Développer l'archivage légal électronique.....	15
3.1.5 Développer la culture et la diffusion des données publiques.....	16
3.1.6 Favoriser le télétravail des agents.....	16
3.1.7 Conduire le changement.....	17
3.1.8 Sensibiliser les agents et les élus à la cybersécurité.....	17
3.2 Axe 2 : le volet e-Citoyen	17
3.2.1 Développer des lieux d'accompagnement numérique et créer une cyber-base itinérante.....	17
3.2.2 Poursuivre l'installation de hotspots wifi à l'échelle du territoire.....	18
3.2.3 Homogénéiser les solutions numériques éducatives dans l'ensemble écoles du territoire.....	18
3.3 Axe 3 : les volets e-Economie, e-Commerce et e-Innovation	18
3.3.1 Penser le territoire en tant qu'écosystème et renforcer les synergies.....	18
3.3.2 Renforcer l'attractivité grâce au numérique.....	19
3.3.3 Accompagner les commerçants dans les usages numériques.....	19
3.3.4 Renforcer l'offre d'accès à la fibre et sa lisibilité.....	19
3.4 Axe 4 : les volets e-Tourisme et e-Culture	19
3.4.1 Travailler sur la e-Réputation du territoire et son positionnement identitaire.....	19
3.4.2 Renouveler les sites Internet.....	20
3.4.3 Développer des scénographies immersives et interactives.....	20
3.4.4 Revaloriser l'accueil au sein des bibliothèques.....	21
3.4.5 Développer les offres de création numérique.....	21
3.4.6 Développer la culture numérique des agents des services culturels.....	21
3.4.7 Favoriser les échanges entre les bibliothèques du territoire.....	21
3.4.8 Développer la communication numérique.....	21
3.5 Axe 5 : le volet e-Mobilité	22
3.5.1 Élargir les moyens dématérialisés de paiement et de réservation.....	22
3.5.2 Étendre l'installation des bornes d'informations voyageurs.....	22
3.5.3 Structurer et valoriser les données de l'agglomération.....	22
3.5.4 Acquérir un outil permettant de traiter et d'analyser les données de déplacement.....	22
4. CONCLUSION	23

Lexique

APC : Association du Pays Compiégnois
ARC : Agglomération de la Région de Compiègne et de la Basse Automne
BNR : Bibliothèque Numérique de Référence
CAF : Caisse d'Allocations Familiales
CIH : Centre Immersif Historique
CSI : Centre de Supervision Intercommunal
DAC : Direction des Affaires Culturelles
DCSI : Direction Commune des Systèmes d'Information
DGS (la) : Direction Générale des Services
DGS (le) : Directeur Général des Services
DPO : Délégué à la Protection des Données
DRAC : Direction Régionale des Affaires Culturelles
DSI (la) : Direction des Systèmes d'Information
DSI (le) : Directeur des Systèmes d'Information
DSP : Délégation de Service Public
ENT : Environnement Numérique de Travail
EPCI : Établissement Public de Coopération Intercommunale
FACC : Fédération des Associations Commerciales du Compiégnois
FAI : Fournisseur d'Accès Internet »
FPS : Forfait Post-Stationnement
FTTH : Fibre à l'abonné (de l'anglais « Fiber To The Home »)
FTTO : Fibre jusqu'au bureau (de l'anglais « Fiber To The Office »)
GED : Gestion Électronique des Documents
GRU : Gestion des Relations Usagers
IEN : Inspection de l'Éducation Nationale
OCDE : Organisation de Coopération et de Développement Économiques
MJC : Maisons des Jeunes et de la Culture
PAN : Point d'Accès National
PES V2 : Protocole d'Échanges Standard V2 : marque l'obligation de dématérialisation des flux comptables
PISA : Programme International pour le Suivi des Acquis des élèves
PME : Petites et Moyennes Entreprises
PTRO : Parc Technologique des Rives de l'Oise
QPV : Quartier Politique de la Ville
RFID : Radio Frequency Identification (de l'anglais « radio-identification »)
RGPD : Règlement Général sur la Protection des Données
RH : Ressources Humaines
SAE : Système d'Archivage Électronique
SCoT : Schéma de Cohérence Territoriale
SDTAN : Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique
SMTCO : Syndicat Mixte des Transports Collectifs de l'Oise
SMOHD : Syndicat Mixte Oise Très Haut-Débit
SI : Système(s) d'Information(s)
SIG : Système d'Information Géographique
TBI : Tableau Blanc Interactif
TER : Transport Express Régional
TIC : Transports Intercommunaux du Compiégnois
THD : Très Haut Débit
TPE : Très Petites Entreprises
UTC : Université de Technologie de Compiègne
VPI : Vidéoprojecteur interactif

PREAMBULE

L'essor des techniques numériques, principalement l'informatique et Internet ont conduit à un bouleversement profond des sociétés souvent dénommé « révolution numérique ». Cette mutation se traduit par une mise en réseau planétaire des individus, de nouvelles formes de communication (courriels, réseaux sociaux) qui favorisent la circulation des informations et le partage des idées à grande échelle. Elle permet le travail à distance et améliore l'interactivité provoquant l'émergence de méthodes de co-construction avec les citoyens et les échanges entre les agents et les élus.

Le numérique est aujourd'hui partout et nous accompagne dans notre quotidien. La crise sanitaire actuelle renforce encore cette tendance. Chaque domaine de la société est concerné : le développement économique, la culture, les mobilités, la santé, le social, l'environnement, l'éducation, le tourisme, la formation, les services publics... Le monde se transforme et se réinvente progressivement avec de nouveaux usages, de nouvelles méthodes de travail, l'émergence de technologies innovantes et l'offre de services nouveaux aux usagers et clients.

Le développement du numérique est donc un enjeu capital pour notre territoire et nos collectivités, en raison de ses impacts sur le quotidien des habitants mais aussi sur le travail de nos agents. Nous ne pouvons y échapper ne serait-ce qu'en raison de la dématérialisation des services à l'échelle nationale et au-delà.

Nos usagers, qui ont adopté le numérique de gré ou de force, attendent des collectivités des solutions facilitant leur vie quotidienne (démarches administratives en ligne, mobilités, éducation, accès à la culture...). Par ailleurs, nombre d'usagers restent encore très éloignés de ces usages numériques, ce qui creuse les inégalités sociales et culturelles.

L'Agglomération de la Région de Compiègne et de la Basse Automne (ARC) a engagé depuis de nombreuses années diverses actions en faveur du développement numérique sur le champ des compétences exercées (démarches administratives, tourisme, mobilité, aménagement du territoire ...). Bien qu'efficaces, ces opérations ont été menées « en silo » en réponse à l'émergence de chacun des besoins.

L'élaboration de la feuille de route numérique de notre territoire est l'occasion de cartographier ces actions, de les repenser de manière transversale et en cohérence, afin de faire du numérique un marqueur territorial créateur d'attractivité.

Enfin, doter la collectivité d'une feuille de route numérique renforce notre légitimité dans nos démarches de recherche de financement.

Le présent document détaille en première partie l'état des lieux des actions réalisées (forces et limites) ainsi que les pistes d'actions identifiées au travers d'un diagnostic territorial.

Sur cette base préalable, la feuille de route numérique, présentée en seconde partie du document, est la résultante de l'analyse des besoins prioritaires sur le territoire communautaire pour les cinq années à venir. Elle fixe les grandes orientations du territoire en matière de numérique.

Un **lexique**, au début du document, précise la signification des acronymes du texte.

1. CONTEXTE

En début d'année 2018, le Conseil d'Agglomération a souhaité relancer le schéma de mutualisation, délibéré en 2016, qui avait été mis temporairement en suspens du fait de la fusion avec la Communauté de Communes de La Basse Automne.

Au vu, d'une part, de l'impact du numérique sur l'organisation et le fonctionnement des administrations et d'autre part, des besoins d'expertise des communes dans ce domaine complexe et en perpétuelle évolution, la création d'un service commun des Systèmes d'Information a été décidée.

Le Directeur des Systèmes d'Information mutualisé ARC/Ville de Compiègne, a reçu la mission de conduire cette démarche de manière participative et concertée avec l'ensemble des communes membres.

Le 1^{er} avril 2019, une Direction Commune des Systèmes d'Information (DCSI) a été créée. La quasi-totalité des communes ont adhéré à ce service commun. La porte reste ouverte à ceux qui n'ont pas franchi le pas.

La rencontre avec l'ensemble des communes du territoire à l'occasion de la mise en œuvre de la DCSI a permis de dresser un état des lieux global de l'existant. Elle a été l'occasion de pointer les besoins grandissants tant en matière d'infrastructures et de sécurisation des données qu'en matière d'accompagnement au changement des organisations.

Fort de cette analyse, mettant en lumière les attentes et besoins des communes et de leurs citoyens sur le volet numérique, l'ARC a souhaité profiter de ces constats, pour structurer cette feuille de route numérique et en faire un document partagé, étroitement lié au projet de territoire, en adéquation avec les grandes orientations de l'agglomération définies dans les documents stratégiques de l'ARC tel que le SCoT.

2. DIAGNOSTIC TERRITORIAL

Les entretiens d'audit de l'organisation de l'ensemble des communes membres ont permis de dresser un état des lieux global des actions mises en œuvre sur le territoire en matière de numérique, sur les volets Administration, Citoyen, Économie, Tourisme, Culture, Mobilité et les pistes d'actions qui en découlent.

2.1 Côté Administration

L'évolution du cadre réglementaire, qui définit la modernisation de la vie publique, engage l'ARC dans une démocratie locale renouvelée et l'adaptation de nombreux services publics traditionnels pour en simplifier l'accès (comme par exemple la dématérialisation des procédures et des actes, les démarches administratives en ligne...), et pour en améliorer le fonctionnement interne.

2.1.1 Les actions déjà engagées en terme d'outils et de prestations

La DSI de l'ARC est une direction mutualisée Ville de Compiègne/ARC depuis 2011. L'analyse des besoins menée à l'occasion de cette première mutualisation a contribué à l'émergence et à la concrétisation de divers projets de modernisation du système d'information communautaire. Les actions engagées et mises en œuvre sont nombreuses et variées :

- Accompagnement des directions de la Ville et de l'ARC dans leur projet d'informatisation et d'acquisition de systèmes d'information métiers ;
- Sécurisation du système d'information communautaire, standardisation et automatisation des procédures de gestion ;
- Mutualisation d'infrastructures serveurs entre la Ville et l'ARC (stockage, sauvegardes, messagerie...) ;
- Gestion partagée des salles de réunion pour planification des réservations ;
- Dématérialisation des convocations et des rapports des instances, fourniture d'une tablette à chacun des élus communautaires et Ville ;
- Mutualisation des systèmes d'information RH et Finances entre la Ville de Compiègne et l'ARC grâce à l'acquisition de licences intercommunales ;
- Dématérialisation des procédures administratives en ligne (GRU) ;
- Dématérialisation des actes et des échanges entre administrations ;
- Dématérialisation des marchés publics et mutualisation de la compétence commande publique ;
- Mutualisation du SIG entre l'ARC et la Ville, élargie à d'autres EPCI voisins au travers de conventions ;
- Acquisition et installation d'écrans d'information pour le public (écran de gestion dynamique) et présence de panneaux lumineux d'informations municipales ;
- Mutualisation d'un DPO pour l'ensemble des communes membres dans le cadre du RGPD ;
- Mutualisation de l'archivage ;
- Parking : FPS payable en ligne pour les communes concernées ;
- Refonte du site Internet de l'ARC : refonte réalisée en liaison avec la mise en place d'un portail GRU ;
- Étude et création du CSI (service mutualisé centralisant la visualisation et le pilotage des systèmes de vidéoprotection communaux).

2.1.2 Les actions déjà engagées en matière de développement des compétences numériques

Le développement de la dématérialisation, d'une part, l'acquisition de systèmes d'information métiers, d'autre part, ont nécessité l'adaptation des procédures internes et le développement des compétences numériques des différents acteurs au sein de l'administration.

Face à la montée du numérique, l'équipe en charge de la maintenance informatique à la DSI a très vite été assaillie de demandes d'assistance relevant davantage de la formation et des compétences des agents que de problématiques techniques.

Pour répondre à ces demandes, début 2015, la DSI a créé en son sein, un service de formation (appelé « **Accompagnement et développement de compétences numériques** ») pour accompagner les agents, les élus de l'ARC et de la Ville. Le programme de formation, élaboré au regard des besoins identifiés, portait au départ essentiellement sur l'appropriation des outils bureautiques. Progressivement, celui-ci s'est enrichi. Les formations sont proposées sous forme d'ateliers collectifs mais également à la carte (coaching individualisé et personnalisé) pour satisfaire les besoins. Ce service vient également en soutien de projets métiers qui nécessitent de la conduite du changement, ou encore en matière de développement d'outils de communication (blogs ou réseaux sociaux...).

2.1.3 Les actions en cours

- Le **déploiement d'un portail GRU** : accessible via un simple bouton depuis le site Internet de l'Agglomération, cette plateforme centralisée de téléservices pour les citoyens a été mise en place à l'occasion de la refonte du site Internet (**agglo-compiegne.fr**). Une première phase a été réalisée avec une trentaine de démarches en ligne sur le périmètre ARC/Ville. D'autres démarches seront mises en place progressivement en concertations avec les services. Conçu pour être étendu aux autres territoires de l'agglomération, ce portail pourra être rendu accessible depuis les sites Internet des communes. À terme, cela permettra des accès directs aux logiciels métiers, à travers un accès profilé permettant d'obtenir la bonne information selon le domicile de l'utilisateur.
- Depuis avril 2019, l'ARC s'est doté d'un **outil de gestion de patrimoine** dont la vocation est d'être élargie aux communes de l'agglomération, la Ville de Compiègne et l'ARC sont les premières à l'utiliser. Après avoir construit un référentiel patrimonial, la gestion des interventions dans les bâtiments (en préventif et en curatif) et la gestion du parc automobile sont les premiers modules en service. La gestion des fluides est en cours d'étude.
- Un audit des organisations a été lancé fin 2020 à propos du **suivi et du traitement du courrier** de la Ville de Compiègne et de l'ARC. Il étudie l'optimisation de l'enregistrement et du suivi du courrier, notamment celui qui fait l'objet d'instructions précises émanant du Président, Maire de Compiègne.
- Une **plateforme de GED transverse** a été acquise et mise en œuvre pour l'ARC et Compiègne. Cet outil mutualisable sera mis à disposition des communes adhérentes de la DCSI. C'est un projet structurant au niveau de l'organisation et la structuration de nos données. Les plans de classement Finances, Marchés, Patrimoine et Ressources Humaines ont été travaillés. Le service Marchés vient de démarrer son utilisation.

Constats

- ✓ des différences notoires existent sur le territoire communautaire : les grandes et moyennes communes ont développé au fil de l'eau, une offre plus ou moins diversifiée de services. En revanche, pour les petites communes, le fil conducteur du changement reste guidé par le seul contexte réglementaire (PES V2, RGPD, saisine par voie électronique, Open Data...)
- ✓ des manquements importants sont observés en matière de sécurisation, de stockage, de sauvegarde, et d'archivage des données
- ✓ on trouve dans les communes, des similitudes en matière de systèmes d'information métiers (notamment logiciels de gestion des finances, des ressources humaines, de la petite enfance) qu'il convient de mutualiser

→ Pistes d'actions

- 1/ mutualiser les infrastructures
- 2/ homogénéiser les systèmes d'information métiers
- 3/ développer une culture GED
- 4/ développer l'archivage légal électronique
- 5/ développer la culture et la diffusion de la donnée publique
- 6/ favoriser le télétravail des agents
- 7/ accompagner aux usages et services, conduire le changement
- 8/ sensibiliser les agents et élus à la cybersécurité

2.2 Côté Citoyens

À l'image de la transformation industrielle qui modifia la société du 19ème siècle, la transformation digitale bouleverse aujourd'hui la nôtre, la crise sanitaire actuelle jouant un accélérateur. En effet, une très grande majorité de ménages disposent d'un accès Internet, d'un téléphone portable à minima, d'un ordinateur...

Si l'utilisation, l'accès et l'appréhension de ces nouvelles technologies progressent en France, un tiers de la population n'est toujours pas équipé –souvent les citoyens les plus fragiles économiquement et isolés socialement- ce qui concourt à la fracture numérique. Convaincue de l'importance que revêt, pour le territoire et les citoyens, le développement des usages numériques, l'ARC a très tôt mis en place un certain nombre d'actions en faveur de l'inclusion numérique.

2.2.1 La création d'espaces Cyber-base

Depuis 2007, la Ville de Compiègne a développé un réseau d'espaces Cyber-base avec pour objectifs :

- L'initiation de tous (des débutants aux confirmés) au numérique dans le cadre d'ateliers en groupe ou en individuel : découverte de l'ordinateur, navigation internet, initiation aux logiciels bureautiques, initiation à l'image, la vidéo, le son...
- Un accompagnement professionnalisé pour les démarches en ligne (grâce à des ateliers réalisés en partenariat avec la CAF, les Services Fiscaux, le Pôle Emploi etc.).
- Un accès libre aux équipements sur des créneaux horaires réservés pour rendre le numérique accessible à tous.

En réponse aux attentes et besoins des usagers, l'offre de service a progressivement, évolué et de nouvelles formes de prestations ont vu le jour, comme par exemple, l'animation de conférences sur des thématiques d'actualité (fake news, cybercriminalité, réseaux sociaux...). Avec la mise en place de la DCSI au 1^{er} avril 2019, les espaces Cyber-base sont désormais un service de l'ARC.

2.2.2 Le développement du Très Haut Débit

L'ARC participe activement au déploiement du THD pour le grand public à travers la réalisation d'un réseau fibre FTTH. Les modalités de déploiement varient en fonction des communes. Le territoire de l'ARC est segmenté en deux zones distinctes :

✓ La zone d'initiative privée

Dans une logique entrepreneuriale et dans le cadre du plan THD, les opérateurs SFR et Orange ont manifesté leur intérêt d'investir sur des zones d'interventions ciblées. Si 100% du portage financier est supporté par SFR ou Orange, l'Agglomération accompagne l'opérateur dans les modalités de mise en œuvre sur les communes concernées, à travers une convention signée entre les deux parties. La DCSI fait le lien entre les administrés, les communes et l'opérateur d'infrastructures. Elle pilote des réunions de suivi du déploiement. Pour notre agglomération, le déploiement du réseau a été confié à SFR-FTTH qui pilote le déploiement et réalise le réseau fibre optique de 15 communes sur les 22 de l'agglomération.

✓ La zone d'initiative publique

Le Conseil Départemental de l'Oise est le porteur du SDTAN. C'est le SMOTHD qui porte le projet de réseau d'initiative publique à THD sur les communes concernées. Dans cette démarche, l'ARC participe financièrement pour le déploiement de la fibre des communes de l'agglomération située dans cette zone. La DCSI suit de près l'avancement du déploiement de la fibre : échanges fréquents et réunions avec l'exploitant Oise Numérique (la DSP a été confiée à SFR-FTTH) pour informer ses communes membres des actions engagées et à venir.

2.2.3 Le wifi gratuit

En complément de sa contribution au THD et à son offre d'acculturation à l'informatique via les espaces Cyber-base, l'ARC a souhaité mettre en place des hotspots wifi pour lutter contre la fracture numérique et répondre aux besoins des usagers qui recherchent en situation de mobilité, l'accès à une connexion stable et non limitée. De nombreux points d'accès gratuits au wifi ont été déployés dans les équipements publics du territoire de l'agglomération (piscine, patinoire, établissements culturels, mairies...).

2.2.4 L'apprentissage des usages numériques dans les écoles

Les communes de l'agglomération se sont engagées très tôt dans l'accompagnement à l'usage du numérique en milieu scolaire. L'étude menée par l'OCDE, (le PISA) met en évidence la corrélation entre la maîtrise de l'outil informatique et la réussite scolaire. Elle montre qu'éduquer les élèves au numérique permet de réduire la fracture cognitive. À ces fins, une équipe dédiée au développement des usages numériques en milieu scolaire a été instituée au sein de la DCSI pour permettre aux enseignants et aux enfants de s'adapter aux ENT et de s'approprier les solutions numériques éducatives (tablettes, VPI, TBI, tables numériques...). À Compiègne, depuis 2005, un travail en partenariat avec la circonscription de l'IEN et les enseignants est conduit régulièrement pour analyser les besoins et définir le cadre de référence et le cahier des charges permettant l'installation d'équipements et d'outils numériques adaptés au sein des écoles. La DCSI prend ensuite en charge l'étude de l'architecture technique pour garantir la réussite du projet.

Constats

-
- ✓ fort intérêt des communes pour la médiation numérique, dans un souci très fort de ne pas laisser des habitants sur le bord du chemin, et particulièrement en milieu rural
-
- ✓ des communes en demande de hotspots wifi
-
- ✓ des équipements numériques éducatifs hétérogènes sur le territoire et parfois installés sans souci de concertation avec l'IEN, ou sans projets pédagogiques...
-

→ Pistes d'actions

- 1/ développer des lieux d'accompagnement numérique et créer une Cyber-base itinérante
- 2/ poursuivre l'installation de hotspots wifi à l'échelle du territoire
- 3/ homogénéiser les solutions numériques éducatives dans l'ensemble des écoles du territoire

2.3 Côté Économie et Commerce

Compte tenu de sa situation géographique privilégiée, l'ARC développe une politique économique forte pour renforcer son attractivité. Au-delà de sa mission de création, aménagement, entretien et gestion des zones d'activité économique (industrielle, commerciale, tertiaire...), l'ARC propose une offre de services diversifiée aux industries, entreprises et commerçants locaux.

2.3.1 Un soutien à l'installation des entreprises sur le territoire

En matière de foncier, le pôle Attractivité du territoire de l'ARC se montre proactif pour faire venir les entreprises et/ou les retenir. Depuis sa création dans les années 70, l'intercommunalité compiégnaise a aménagé et développé une vingtaine de parcs d'activités accueillant plus de 21 000 emplois. De la zone artisanale au parc tertiaire et scientifique, l'ARC dispose d'une offre foncière et immobilière très complète, permettant d'accueillir les petites et grandes entreprises, de tous secteurs. L'ARC met à disposition une bourse aux locaux (**base de données** de biens immobiliers, disponibles à la location ou à l'achat). Dès qu'une demande d'implantation est formulée, l'équipe du pôle Attractivité se rapproche du demandeur afin d'identifier son besoin et d'offrir un « service à la carte ». Les services suivants sont proposés : assistance au recrutement, mise en relation avec un réseau d'experts, gestion des réseaux (électricité, gaz, internet ...), conseil en mobilité... Avec le développement de son SIG, l'agglomération se constitue progressivement, une base de données permettant de disposer d'éléments factuels pour analyser ses zones d'activité (observatoire de chaque parc par an, par activité...).

2.3.2 La création du Parc Technologique des Rives de l'Oise

Terre d'innovation par essence et véritable lieu d'excellence scientifique et technologique, ce parc créé en 2008 se déploie sur 8 hectares. Il accueille de jeunes entreprises industrielles et tertiaires dont les projets ont des dimensions innovantes. Il s'agit d'un écosystème dynamique où collaborent centres de recherches, TPE/PME et grands groupes internationaux. Près d'une trentaine d'entreprises y sont aujourd'hui implantées liées pour moitié à l'UTC et pour moitié au monde des affaires. Sont mis à disposition des entreprises, un **espace de coworking**, une salle de maturation, un incubateur (accompagnement de projet de création d'entreprise).

L'ARC a réalisé des infrastructures réseau permettant aux entreprises d'accéder au **wifi**, au **THD** et à une **salle blanche** d'hébergement de serveurs. Ces services sont disponibles dans le cadre de l'offre de location du site. Plus récemment une salle de réunion a été équipée d'un système de **vidéoprojection** et de **visioconférence**. Par ailleurs, le parc dispose d'une **salle de réunion virtuelle permanente** qu'il met à disposition de ses locataires.

2.3.3 Un soutien aux commerçants locaux

La crise sanitaire a accéléré la réalisation de certaines actions liées au numérique. Afin de développer le « **click & collect** » auprès du plus grand nombre de commerçants et d'artisans locaux, l'ARC travaille d'une part, avec la FACC à la mise en place et au développement d'une application numérique (The-ring.io), et d'autre part, elle aide au financement de l'achat d'un outil de « click & collect ». Aujourd'hui près de 200 commerçants utilisent ce type d'outil.

Dans le cadre du plan de relance de l'ARC, d'autres investissements liés au numérique peuvent faire l'objet d'une aide financière (**refonte de sites Internet, évolution des pratiques, formation au numérique...**). Les subventions allouées aux entreprises entrent dans le cadre d'une délégation de la région Hauts-de-France du fait de la crise.

Par ailleurs, son Office de Tourisme a mis à disposition une **application mobile « Compiègne et sa région »** qui donne des informations sur les enseignes présentes à Compiègne (adresse, téléphone, itinéraire...). Lancée en 2016, cet outil compte à ce jour près de 9000 mobinautes. Environ 100 commerçants sont mis en valeur sur l'application. Ils sont par ailleurs sollicités pour transmettre à l'Office de Tourisme l'ensemble des opérations qu'ils souhaitent mettre en avant (bons plans, animations...). En outre, un jeu de piste appelé « A la recherche des animaux de la forêt », adossé à l'itinéraire « De Charles Le Chauve à Napoléon III », a été mis en place à destination d'un public familial. L'objectif est de retrouver les peluches de ces animaux dans les vitrines des commerçants présents sur le parcours. 500 livrets ont été distribués

sur le second semestre 2020. Depuis l'été 2020, une vitrophanie avec le flash code de l'application mobile est également apposée sur les vitrines des commerçants pour inciter au téléchargement.

2.3.4 Le développement du THD pour les professionnels

✓ Une volonté du Conseil Départemental de l'Oise

Sensible à l'importance du haut débit et à son impact sur l'attractivité de son territoire, le Conseil Départemental de l'Oise mène depuis plusieurs années une politique en faveur des nouvelles technologies. En 2001, une étude sur les besoins en télécommunications dans le département a montré une réelle carence d'infrastructures sur le territoire et l'absence d'offres alternatives en matière de télécommunications. Face à ce constat et grâce à la loi du 21 juin 2004, dite « loi pour la confiance dans l'économie numérique », lui permettant de se constituer opérateur de son propre réseau, le Conseil Départemental a décidé de mettre en place une infrastructure de télécommunications THD. L'objectif était de corriger les disparités d'aménagement et d'assurer la cohésion et le développement harmonieux du territoire départemental.

En février 2004, le Conseil Départemental confie à l'opérateur SFR Collectivités (anciennement LD Collectivités, devenu depuis SFR-FTTH), dans le cadre d'une DSP, la responsabilité de construire et d'exploiter un réseau de télécommunications THD départemental, appelé « **Teloise** ». Cette délégation a été conclue pour une durée de 22 ans.

✓ Une évolution des offres

Teloise loue son réseau aux FAI et aux opérateurs de télécommunications, à des tarifs attractifs afin qu'ils proposent ensuite leurs offres. Cela a entraîné une baisse des prix sur le cuivre (ADSL, SDSL) par le jeu de la concurrence et a permis à tous, du particulier à l'entreprise, en passant par les différentes administrations, d'accéder à de nombreux services.

S'agissant de la fibre optique, les entreprises ayant besoin d'accéder à des services distants gourmands en ressources, ou ayant besoin de transférer fréquemment de lourds fichiers (cabinet d'architectes, agences de design etc.), ont pu se voir proposer des offres à débit garantis, dans des offres dites FTTO (fibre dédiée). Réservées aux entreprises, la FTTO désigne un lien direct entre le point de raccordement opérateur et les locaux de l'entreprise. L'opérateur s'engage sur le débit ainsi que sur un taux maximum d'indisponibilité. Cette qualité a toutefois un prix : les offres FTTO, à débit équivalent, peuvent coûter plus de 10 fois le prix d'une connexion FTTH. Cet usage est donc réservé à des entreprises avec des besoins spécifiques, prêtes à investir pour bénéficier d'un débit garanti.

✓ Une adaptation nécessaire

L'ARC observe que les entreprises rencontrent des difficultés pour se raccorder au THD. Elles se perdent dans les limites de prestations entre opérateurs d'infrastructures, FAI et collectivités. L'ARC a donc souhaité que soit mené un travail avec l'opérateur SFR-FTTH en charge du déploiement de la FTTH pour les habitants. L'objectif est de déployer, sur les zones d'activités du territoire, des infrastructures de fibre mutualisée (réseau FTTH) au profit des TPE/PME. En effet, le débit offert par ces offres prévues initialement pour le grand public suffit amplement pour couvrir les besoins de la plupart de ces entreprises et professionnels, le tout avec des tarifs attractifs.

Constats

- ✓ au PTRO, une offre de coworking à réadapter aux besoins du marché
- ✓ un besoin de renforcer les synergies entre acteurs locaux (UTC, entreprises, startup...)
- ✓ une base de données inadaptée au tissu économique
- ✓ un usage du numérique peu développé au sein des commerces locaux
- ✓ une difficulté de compréhension des offres THD et des tarifs peu attractifs pour les TPE/PME

→ Pistes d'actions

- 1/ penser le territoire en tant qu'écosystème et renforcer les synergies
- 2/ renforcer l'attractivité grâce au numérique
- 3/ accompagner les commerçants dans les usages numériques
- 4/ renforcer l'offre d'accès à la fibre et sa lisibilité

2.4 Côté Tourisme et Culture

2.4.1 Les actions réalisées au niveau touristique

- La **création d'un site Internet propre à l'Office de Tourisme** qui a la particularité d'être en lien avec le système d'information du Comité Régional de Tourisme (Tourinsoft). Grâce à un système de syndication des données, le site **compiegne-tourisme.fr** permet la mise en ligne automatisée de toutes

les informations touristiques (restaurants, hébergeurs, manifestations, activités culturelles et de loisirs...). Les différents acteurs du marché touristique se connectent à un back office et saisissent leurs informations qui sont ensuite automatiquement propagées sur les sites institutionnels et les sites des Offices de Tourisme de la région.

- En 2016, une **application mobile « Compiègne et sa région »** a été développée et mise à disposition du public. Téléchargeable gratuitement, elle permet de découvrir ou redécouvrir le Compiégnois. Grâce à une navigation simple et agréable, on peut connaître les manifestations du week-end, bénéficier de bons plans ou de promotions, trouver des informations et des avis sur les restaurants les plus proches, visiter le patrimoine en s'instruisant... Cet outil permet ainsi de profiter au mieux du territoire et de ses attraits culturels et naturels. Un lien avec Oise Mobilité (le syndicat mixte en charge du Transport) permet aux usagers d'accéder également à toutes les informations liées aux transports depuis l'application (itinéraires, horaires...).
- Grâce à l'arrivée d'un community manager en 2017, l'Office de Tourisme a déployé de nombreux **réseaux sociaux**. Ainsi, Instagram, Facebook et Twitter font partie désormais du quotidien des agents de promotion du territoire. Chaque réseau social présente des objectifs différents : Facebook pour communiquer vers un public élargi sur les manifestations, les bons plans du territoire et organiser des jeux concours avec des partenaires ciblés ; Instagram afin de partager et d'échanger avec les internautes leur vision du territoire ; et Twitter pour valoriser les actions institutionnelles de l'Office au niveau national et régional.
- Depuis 2018, la société Happ Technologies (une start up installée à l'origine au PTRO, spécialisée dans le développement de logiciels d'affichage numérique et de mesure d'audience) a proposé un partenariat avec l'Office de Tourisme autour de l'installation d'une **borne numérique** dans l'espace accueil. Grâce à des capteurs intégrés, une caméra détermine l'âge et le sexe des visiteurs. Cela permet aux visiteurs présents devant la borne de se voir proposer un affichage d'offres adaptées à leur profil telles que des idées de sorties, activités... Ce système dispose également d'un outil statistique de fréquentation.
- Une nouvelle génération de **newsletter** a également été développée depuis 2019. Plus conviviale et pratique, son ergonomie a été complètement revue. Elle permet d'accéder directement à différents liens sur le web pour les 1000 internautes qui ont émis le souhait de s'y inscrire.
- Récemment, un jeu intitulé « Le trésor oublié » a été lancé avec la société Histar. Il s'agit d'une chasse aux trésors pour découvrir le centre-ville de Compiègne en famille ou entre amis. Munis d'un livret et de leur smartphone, les visiteurs répondent à des questions et découvrent des **reconstitutions 3D** sur un parcours déterminé grâce aux réponses données.
- Un autre partenariat avait été établi avec la société VirtualSensitive spécialisée dans le développement de **tables numériques** (une autre start up, également installée à l'origine au PTRO). Malgré le soutien de l'ARC et le développement d'applications dédiées (à fort potentiel, notamment pour les plans des pistes cyclables, les itinéraires, la géolocalisation de points d'intérêts, restaurants...), les visiteurs ne se sont pas approprié cet outil. Par ailleurs, la société a cessé son activité. D'autres tables avaient été également installées dans deux établissements culturels avec des contenus transverses ou dédiés (pour le Mémorial de l'Internement et la Déportation ou bien la Bibliothèque Saint-Corneille).

2.4.2 Les actions réalisées au niveau culturel

Au niveau culturel, le numérique est à la fois outil de médiation permettant l'élargissement des publics, et support de création. L'objectif des services culturels est de partager le plus largement possible, la culture dont la culture numérique.

✓ **A l'occasion du centenaire de la guerre 14-18**

La Ville de Compiègne et l'ARC ont initié la création d'un **mapping vidéo** projeté sur la façade de l'Hôtel de Ville à la fin de l'été 2018. Cette projection construite à partir des archives municipales, et véritable création artistique alliant art numérique et histoire, a rassemblé un large public. « Compiègne dans la Grande Guerre » relatait l'histoire de l'armistice à Compiègne et de la guerre qui l'a précédé. Fort de ce succès, un second mapping vidéo « Compiègne dans l'Histoire de France » a pu confirmer le succès de ce type d'animation durant l'été 2019. En juillet 2018, dans le cadre du Festival des Forêts, la commune de Verberie a organisé une animation du même type en projetant des images sur la façade du Château d'Aramont.

✓ **Au sein de la Bibliothèque Municipale de Compiègne (bibliothèque classée)**

Dès 2011, le numérique a investi le service pour valoriser son patrimoine et accompagner les citoyens dans l'évolution de leurs pratiques culturelles. C'est ainsi que la Ville a obtenu du Ministère de la Culture le label Bibliothèque Numérique de Référence (BNR) qui s'est déployé en plusieurs phases :

- **numérisation des contenus patrimoniaux**, fourniture et installation d'**équipements informatiques et audiovisuels** (bornes d'information, écrans de gestion dynamique, tablettes, cabines d'autoformation...), réaménagement des lieux (notamment de salles d'animation audiovisuelles), et formation des personnels. Cette étape a mis en évidence la résistance des bibliothécaires à évoluer dans

leurs pratiques. Cela a nécessité de renforcer la pédagogie et le partage du sens de ce projet. L'accompagnement au changement piloté par la DCSI a été primordial pour surmonter cette difficulté.

- **valorisation des contenus** à travers la refonte du site internet des bibliothèques, la création d'un site patrimonial donnant accès aux contenus patrimoniaux (**carlopolis.compiègne.fr**), le renouvellement de son progiciel métier (catalogage, prêt...), l'achat de contenus numériques, la réflexion sur le programme d'animation... Cette phase a nécessité le recrutement d'un chargé de projet BNR.

✓ **Au sein des musées municipaux de Compiègne**

- Les musées disposaient depuis de nombreuses années d'un **outil de gestion des collections** (Micromusée de Mobydoc) qui nécessitait une évolution afin de permettre la mise en ligne de collections. Il s'agissait d'acquérir un module permettant de faire un lien automatique pour mettre en ligne les données des collections au sein de pages dédiées du site Internet. Par ailleurs, une infrastructure wifi a été installée au sein des locaux muséographiques pour permettre aux agents de travailler directement au sein des collections.
- En 2020, la société Inovagora a accompagné les musées dans la création d'un **nouveau site web** dédié aux musées municipaux (**musees-compiegne.fr**). En effet, auparavant les musées souffraient d'un manque de cohérence : trois sites pour trois musées.
- Côté médiation, le service des publics a vu évoluer ses équipements avec l'**aménagement audiovisuel** de la salle d'animation.

✓ **Au sein du Mémorial de l'Internement et de la Déportation**

Cet établissement créé en 2008 dispose d'une **scénographie** entièrement **numérique** avec des salles présentant des contenus audiovisuels (images d'archives, voix d'anciens déportés...), une salle interactive (utilisant le tactile pour accéder aux collections), et plus récemment l'aménagement de la salle d'exposition et de conférence qui permet désormais de diffuser des projections d'une qualité cinéma.

✓ **Au sein de la Direction des Affaires Culturelles de Compiègne**

En 2017, la DCSI a accompagné la DAC pour développer un **blog** diffusant les activités et actualités culturelles (« **C'est à Compiègne** ») se substituant à la version papier du même nom. Depuis, « C'est à Compiègne » s'est transformé via les réseaux sociaux (Facebook et Twitter).

✓ **Au sein des Archives intercommunales**

- En 2017, le service fonctionnait avec des inventaires papiers et des fichiers réalisés par tableur. Rapidement, un **progiciel métier** (Avenio de Di'X) a été acquis par la DCSI. Celui-ci permet de gérer les fonds d'archives depuis la collecte jusqu'à la communication au public, mais aussi de les diffuser sur des sites Internet ou Intranet. Les deux premières années ont permis d'intégrer les données de la Ville de Compiègne qui n'étaient pas dématérialisées.
- La même année, un **renouvellement du site Internet** (**archives.compiègne.fr**) a été réalisé en interne. À cette occasion, plus de 100 000 images ont été numérisées en été mises en ligne (registres anciens, presse...). À l'occasion du passage du service à l'ARC (dans un objectif d'être mutualisable pour les communes du territoire), le site a été réactualisé en mars 2019. Il met désormais en valeur les **ressources patrimoniales** des collectivités. De nouveaux accès différenciés sont présents pour permettre aux internautes de faire des recherches dans les archives classées des villes de Compiègne, Margny-lès-Compiègne mais aussi dans celles de l'ARC. En parallèle, les opérations de numérisation se sont intensifiées avec le soutien de la DRAC.
- Le service a également développé sa communication à travers le **réseau social Facebook**. Cet outil donne l'opportunité de valoriser les collections et le patrimoine local et de toucher un public élargi.
- La mutualisation du service a nécessité son déménagement au sein d'un **bâtiment** réaménagé à neuf et **connecté**. Équipé de wifi et de postes publics, le site dispose d'un système de contrôle d'accès. Il permet également le contrôle à distance des conditions de conservation (températures et hygrométrie). Un système de vidéoprotection relié au CSI a été également installé pour sécuriser le site.
- Les agents se sont vus également doter de matériel de **numérisation** et de prises de vues favorisant la qualité et l'autonomie des tâches à réaliser (scanners, appareil photo numérique, banc de numérisation...).

Constats

-
- ✓ le besoin de développer une communication numérique de proximité au sein même des équipements culturels et des structures d'hébergement (espaces d'accueil et de réceptions, espaces bar et restauration...)
 - ✓ des sites Internet obsolètes au niveau ergonomie, contenus et services
 - ✓ une absence de perception claire des atouts touristiques de notre territoire par les visiteurs
-

- ✓ une certaine difficulté des agents des services culturels à s'emparer du numérique et accompagner les publics
- ✓ une communication culturelle lacunaire et sans lisibilité
- ✓ des scénographies à faire évoluer et des outils de médiation à développer

→ Pistes d'actions

- 1/ travailler sur la e-Réputation du territoire et son positionnement identitaire
- 2/ renouveler les sites Internet
- 3/ développer des scénographies immersives et interactives
- 4/ revaloriser l'accueil au sein des bibliothèques
- 5/ développer des offres de création numérique
- 6/ développer la culture numérique des agents des services culturels
- 7/ favoriser les échanges entre les bibliothèques du territoire
- 8/ développer la communication numérique

2.5 Côté Mobilités et Transports

Eu égard à l'enjeu majeur que représente l'écomobilité urbaine en matière de préservation de l'environnement, l'ARC s'est très tôt saisie de ce sujet pour apporter à ses usagers des solutions adaptées, pour une mobilité pratique, peu polluante, respectueuse de l'environnement et du cadre de vie. La direction des Transports et Mobilités développe des logiques d'intermodalités (mise en place d'une station unique de retrait et de dépôt des vélos au sein de la gare de Compiègne, projets d'aménagements des futurs quartiers pensés en lien avec les modes de mobilité de l'agglomération).

Au niveau ferroviaire, l'ARC appuie le projet de mise en œuvre de la ligne Picardie-Roissy qui permettra de rallier l'aéroport Charles-de-Gaulle sans nécessité de passer par Paris. De même, l'Agglomération veille à la mise en œuvre d'une offre ferroviaire qui permette de couvrir toutes les tranches horaires tant vers Paris que vers Amiens.

Au niveau fluvial, l'ARC participe aux projets du Canal Seine Nord et de MAGEO qui permettront de valoriser le transport fluvial et l'ensemble de la chaîne logistique nécessaire aux entreprises du Sud de l'Oise (aménagement des rives, réhabilitation des quais...).

✓ Les actions suivantes sont engagées :

- L'ARC appuie son offre globale de transports sur l'**application Oise Mobilité** (développée par le SMTCO) qui permet à l'utilisateur d'obtenir en temps réel ses itinéraires de déplacement sur le territoire à travers les modes suivants :
 - le réseau TIC urbain et périurbain de transports en commun,
 - le réseau interurbain de la Région,
 - l'offre AlloTIC (transport à la demande sur réservation) à des prix très attractifs,
 - le réseau ferroviaire TER,
 - la marche à pieds.
- Il est possible de s'inscrire à des **listes de diffusion** afin d'obtenir des informations en temps réel des incidents sur le réseau. Plusieurs profils et périmètres sont possibles. Un écueil toutefois : cette application n'est à ce jour pas accessible par les plateformes extérieures de mobilité (type Google Maps). Concernant AlloTIC, il convient de noter également que les moyens de paiement restent limités aux espèces et aux chèques pour les pénalités.
- Des **bornes d'informations voyageurs** ont été installées au niveau des arrêts les plus fréquentés. Cela permet de connaître en temps réels les horaires et les éventuels retards.

Constats

- ✓ un besoin d'ouvrir les données des transports
- ✓ une obligation de se présenter physiquement à l'agence VéloTIC pour louer un vélo
- ✓ un manque d'indicateurs sur les déplacements au sein du territoire
- ✓ un besoin de développer les moyens de paiements dématérialisés

→ Pistes d'actions

- 1/ élargir les moyens dématérialisés de paiement et de réservation
- 2/ étendre l'installation des bornes d'informations voyageurs
- 3/ structurer et valoriser les données de l'agglomération au profit des plateformes web universelles, nationales et régionales
- 4/ acquérir un outil permettant de traiter et d'analyser les données de déplacement

3. LA STRATEGIE NUMERIQUE DE L'ARC

Le diagnostic réalisé auprès des communes de l'agglomération a permis de mesurer l'avancement du territoire en matière de numérique, d'identifier les leviers d'actions à prioriser et de repenser l'organisation territoriale en intégrant le numérique aux politiques publiques.

La massification du numérique bouleverse les pratiques traditionnelles des territoires et remet en cause les « silotisations » organisationnelles des collectivités territoriales, en bousculant les pratiques, en injectant de l'innovation et de la créativité par son approche « systèmes » transversale et protéiforme. L'intégration du numérique dans toutes les politiques publiques territoriales est une condition sine qua non du développement des territoires pour les années qui viennent. Il ne s'agit plus seulement de produire des politiques numériques, mais de les mailler avec les autres politiques publiques comme le tourisme, le développement économique, l'aménagement, l'éducation, la formation, les mobilités et transports... Ainsi, le numérique doit être un amplificateur dans la recherche d'efficacité et d'efficacités de l'action publique.

Partant de ces constats, la question de la gouvernance de la compétence numérique s'est posée et des **instances de pilotage dédiées ont été instituées.**

1/ Une délégation « Médiation et transformation numérique » a été créée et **un élu référent** a été nommé. Celui-ci a tout d'abord en charge le suivi de la mise en œuvre de la DCSI, service commun à l'échelle de l'agglomération créé le 1^{er} avril 2019. Il accompagne le DSI dans l'organisation et la communication de ce projet structurant. Il assurera par la suite, la coordination du déploiement de la feuille de route numérique du territoire. En collaboration avec les élus communautaires et la Direction Générale des Services, il veillera à garantir la transversalité du numérique à l'ensemble des politiques publiques en suscitant le « réflexe numérique ». Il s'agit de s'interroger sur la valeur ajoutée du numérique et son effet de levier potentiel pour chaque projet.

2/ Un groupe de travail « Médiation et transformation numérique » devra être institué. Instance décisionnelle en matière de numérique (sélection et priorisation des projets stratégiques du territoire sur le volet numérique au regard des enjeux réglementaires, organisationnels et budgétaires), le comité de pilotage sous l'autorité du Président de l'ARC, est composé de l'élu référent, de l'élu délégué au déploiement du THD, de l'élu délégué au SIG, de l'élu délégué à la mutualisation, de l'élu délégué aux finances, du DGS, et du DSI.

3/ Un coordinateur en charge du numérique, à savoir le DSI. Rattaché au DGS aux fins d'assurer une transversalité optimale dans la mise en application des décisions sur le numérique, il est l'interlocuteur technique privilégié de l'élu référent. Il sera l'animateur tant en interne qu'en externe du développement des infrastructures et des usages numériques et travaillera en étroite collaboration avec l'ensemble des directeurs de l'ARC et des autres cadres des communes membres pour accompagner et suivre leurs projets.

→ **Issus des constats et pistes d'actions relevés par thématique, les enjeux suivants sont actés :**

- Mutualiser pour homogénéiser les pratiques et les usages, rationaliser les moyens et les accès, apporter une expertise aux communes, tout en évitant des dépenses superflues ou redondantes ;
- Utiliser le numérique comme outil de dynamisation du développement économique et favoriser les changements sociétaux qui s'imposent ;
- Réduire la fracture numérique, en accompagnant et développant les compétences numériques, afin d'améliorer la qualité de vie des habitants et de faciliter le travail des agents ;
- Créer de nouvelles relations entre les divers acteurs locaux (acteurs politiques, économiques, acteurs de la société civile, citoyens...).

3.1 Axe 1 : le volet e-Administration

3.1.1 Mutualiser les infrastructures

L'état des lieux réalisé auprès des communes, dans le cadre du projet de création de la DCSI, a mis en évidence la nécessité au préalable à tout projet d'e-Administration, de moderniser et sécuriser les infrastructures techniques pour permettre le stockage des données, leur transport et leur sauvegarde, des manquements importants ayant été observés sur ce volet. La DCSI a mené sur le premier semestre 2019, une analyse de l'ensemble des infrastructures des communes adhérentes à la DCSI, en vue de leur connexion au réseau de l'ARC, afin de leur faire profiter d'une infrastructure standardisée, sécurisée et en phase avec l'évolution des nouvelles technologies. La DCSI de l'ARC prend désormais à sa charge sur son budget, les investissements de cœur des systèmes d'information (infrastructures serveurs, stockage, sauvegardes, accès Internet, pare-feu, antivirus...) afin de mettre à disposition de ses communes adhérentes les services attendus.

3.1.2 Homogénéiser les systèmes d'information métiers

Pour rationaliser les coûts liés aux systèmes d'information des communes membres et maîtriser le parc informatique, un travail d'homogénéisation des systèmes d'informations progiciels, sera réalisé. L'objectif est de :

- simplifier les procédures de téléassistance (même version installée dans les communes utilisatrices),
- réduire les coûts de licence annuelle (acquisition de licences intercommunales et installation sur les serveurs de l'ARC ou de ses prestataires),
- d'avoir un référent unique expert dans le domaine (la DCSI) pour négocier avec les éditeurs de solutions logicielles.

3.1.3 Développer une culture GED au sein des organisations

Depuis 2020, la DCSI a lancé un projet de GED avec pour objectif d'être une plateforme transverse et mutualisable entre les communes du territoire. Cet outil permet d'**organiser et de gérer des documents ou données électroniques** et disposera de fonctionnalités de capture et contrôle des données et des documents, de gestion des versions et des métadonnées, de recherche et des modules de contrôle des circuits de validation des documents. La GED sera également connectée à de nombreux progiciels métiers. Le service intercommunal des Archives travaille en collaboration avec la DCSI à la structuration de cet outil. D'ores et déjà des plans de classement ont été réalisés (RH, Finances, Marchés...). D'autres domaines suivront.

À cette occasion ont été définies, des règles de nommage, des durées de conservation, et des règles d'accès. La réussite de ce **projet stratégique** est fortement liée à l'appropriation de l'outil par les services. Il faudra désormais intégrer dans nos organisations de nouvelles procédures permettant de bien positionner les fichiers dans ce cadre. Pour ce faire, un accompagnement des agents et élus sera indispensable.

Ainsi, les objectifs seront atteints grâce à l'**optimisation du stockage des données** ou encore par une gestion aisée et organisée au bénéfice des utilisateurs.

Enfin, il est important de noter que la GED est pensée comme un trait d'union vers un futur SAE (cf. §4.1.4).

3.1.4 Développer l'archivage légal électronique

Les archives nativement numériques, dématérialisées dès leur création, sont à distinguer des archives numérisées, qui proviennent de la numérisation administrative ou patrimoniale de dossiers ou documents papier. La numérisation des documents papier facilite par exemple le travail des administrations ou les échanges avec les administrés. Les archives numériques se décomposent en :

- **données structurées**, issues de bases de données, d'outils de GED (gestion électronique de documents), flux dématérialisés, etc.;
- **données non ou peu structurées** : fichiers bureautiques (sur espace individuel ou réseau partagé), courriels, etc. ;
- Il convient d'y ajouter les **métadonnées** : données de description ou de gestion accompagnant les données/documents numériques.

Les objectifs seront d'assurer la cohérence et la fiabilité de l'information, gérer les flux (éviter l'augmentation exponentielle des fichiers) et assurer un accès aisé à l'information. Pour mener à bien ce chantier, pensé à l'échelle du territoire, il sera nécessaire de :

- recenser les données et identifier les archives numériques (cartographe) : afin de doter la collectivité d'outils adaptés, il est nécessaire au préalable de réaliser une cartographie et un audit des applications métiers (pour l'ensemble des services et collectivités) et des serveurs ;
- sensibiliser à la bonne gestion des fichiers bureautiques : les arborescences des fichiers ne sont bien souvent pas structurées et les données sont mal identifiées ;
- lancer un projet de SAE : pour compléter la GED, un **système d'archivage électronique** devra être intégré au projet global de gestion des données. Cet outil aura pour vocation de conserver le patrimoine numérique sur le long terme, de les préserver de toute modification, et de garantir la valeur juridique des données conservées.

3.1.5 Développer la culture et la diffusion des données publiques

Pour coordonner et suivre l'avancement des actions définies dans le cadre de sa feuille de route, l'ARC s'appuiera notamment sur son service SIG qui fonctionne déjà à un niveau inter-EPCI. Une évolution de celui-ci en un service de gestion des données est envisagée. Ce service aura pour mission de développer la culture de la donnée sur la base des axes et objectifs suivants :

✓ **La gouvernance du projet**

- sensibiliser aux enjeux de la gouvernance des données,
- définir et suivre une stratégie globale en matière de données pour permettre à la structure de piloter des politiques publiques (anticiper, décider, évaluer) par l'exploitation de son gisement de données (indicateurs, tableau de bords...); et répondre aux obligations légales de publication de données en Open Data,
- porter politiquement la démarche comme une des actions volontaristes de la collectivité ;

✓ **L'animation interne à la collectivité**

- développer une culture de la donnée auprès des agents dans les différents services « producteurs » ou « consommateurs » de données ;

✓ **Les données**

- inventorier les données et fichiers disponibles,
- consolider des données de référence,
- clarifier les différents niveaux d'accès aux données et le rôle des services,
- disposer des données produites par des acteurs tiers pour notre compte ;

✓ **Les SI**

- engager une transformation des SI pour assurer la centralisation, le croisement et la capacité de ré-exploitation des données numériques ;

✓ **Le décisionnel (pilotage des politiques publiques)**

- valoriser la donnée disponible pour anticiper, décider et évaluer les politiques publiques locales (data driven),
- créer des indicateurs et des tableaux de bords dynamiques adossés aux données de la collectivité pour réduire le risque inhérent à toutes prises de décisions ;

✓ **L'innovation**

- favoriser la dynamique d'innovation,
- favoriser les synergies avec les partenaires locaux,
- renforcer l'attractivité du territoire ;

✓ **Le sociétal (grand public)**

- avoir une démarche inclusive sur le numérique vis-à-vis du grand public,
- développer des services numériques pratiques (dépôt de demandes et renseignements) ;
- assurer (en aval du processus de projet « données » interne) les obligations réglementaires de diffusion des données au grand public (Open Data) ou de saisine dématérialisée.

3.1.6 Favoriser le télétravail des agents

La crise sanitaire a accéléré les pratiques du **travail à distance**. La DCSI a mis en place des accès sécurisés à ses systèmes d'information depuis le domicile. Cela a nécessité l'évolution des infrastructures réseau en place et l'évolution des moyens d'accès aux données et aux progiciels métiers.

Par ailleurs, il est nécessaire de faire évoluer la politique de renouvellement du parc informatique afin de favoriser le télétravail. Désormais, pour tout renouvellement d'un ordinateur fixe, se posera la question de l'opportunité d'un **équipement mobile**.

Enfin, la DCSI a fait l'acquisition d'un **outil de visioconférence** (Lifesize) permettant aux agents et aux élus de toutes les communes du territoire de tenir des réunions et des assemblées virtuelles ou mixtes (présentiel et visioconférence). À ce titre, plusieurs salles de réunions ont été équipées de dispositifs de visioconférence et/ou d'écran interactifs. Il s'agira également de faire évoluer d'autres salles de réunions et/ou de Conseils Municipaux des communes adhérentes à la DCSI.

3.1.7 Conduire le changement

De par sa structuration et l'adéquation de son effectif aux besoins du territoire, la DCSI va activement contribuer à l'amélioration des usages et services numériques au sein de ses communes adhérentes par :

- l'**accompagnement** des communes dans leurs **projets informatiques** et numériques (projets métiers et/ou d'infrastructures), grâce notamment au recrutement d'un responsable Projets et Transition numérique) ;
- l'**accompagnement** des communes dans la modernisation de leurs **pratiques** avec l'arrivée du numérique. Il s'agira d'accélérer la chaîne de dématérialisation des procédures pour rendre l'administration à la fois plus accessible et plus performante et faire gagner du temps aux agents et aux utilisateurs des services concernés. Il sera nécessaire d'accompagner au changement afin que le numérique soit perçu comme un gain d'efficacité sur les méthodes de travail et non une charge supplémentaire ;
- la conservation et la sécurisation des **flux dématérialisés** : téléprocédures, applications, parapheur électronique etc. ;
- des **formations dédiées au numérique** : le chargé de projets et du Développement des compétences numériques recensera les besoins de formation des élus et des agents communaux et élaborera un plan de formation ciblé

3.1.8 Sensibiliser les agents et les élus à la cybersécurité

Les cyberattaques se développent dangereusement et menacent les collectivités et la sécurité de leurs SI. Aujourd'hui, les organisations se doivent de se protéger contre les pirates informatiques qui redoublent d'astuces pour s'introduire et exploiter tout ce qui est à leur portée.

Il est indispensable de **sensibiliser nos agents et élus** à la cybersécurité car dans la majeure partie des attaques, c'est l'humain qui présente la plus grande faille de sécurité. Ces derniers temps, le télétravail, le nomadisme et les peurs liées au contexte sanitaire ont permis aux mauvais pirates d'exploiter de nouvelles opportunités.

Cela passe par le **développement d'une culture sécurité** de nos collaborateurs, tant dans la sphère professionnelle que personnelle en apprenant à créer ou gérer des mots de passe robustes, à déjouer le ransomware, le phishing, comprendre l'ingénierie sociale et les dangers des réseaux sociaux ; ce qui permettra de déjouer bon nombre de cyberattaques.

Dans ce cadre, la DCSI développera des actions de communication sur l'hygiène et les bonnes pratiques en matière de SI. Elle actualisera et élargira auprès des communes du territoire la **charte informatique** en vigueur à l'ARC et à la Ville de Compiègne.

Enfin, plus concrètement, des **tests d'intrusion** seront réalisés au sein des communes adhérentes pour vérifier le niveau de sécurité des SI et lancer les actions de correction adéquates.

3.2 Axe 2 : le volet e-Citoyen

3.2.1 Développer des lieux d'accompagnement numérique et créer une cyber-base itinérante

Lors des entretiens menés dans le cadre de la création de la DCSI, la démarche de **médiation numérique** a été fortement appréciée par les communes qui ont souhaité également participer à cet enjeu d'e-inclusion. L'offre de service sera déployée sur l'ensemble du territoire communautaire. La responsable de la Médiation numérique a pour mission de repenser son programme d'animation et d'établir un planning à l'échelle du territoire en coordination avec les communes volontaires. Ainsi, les communes mettent à la disposition de la DCSI une salle d'accueil, et les animateurs proposent leur service grâce à l'installation de matériels entièrement nomades et transportables (ordinateurs portables, internet embarqué...).

Ce nouvel outil, une **cyber-base itinérante**, permettra de :

- rendre le numérique accessible à tous et lutter ainsi contre la fracture sociale et culturelle ;
- accompagner les publics éloignés du numérique dans la prise en main des nouveaux usages numériques ; les rendre autonomes dans la réalisation de leurs démarches en ligne (déclaration d'impôts, compte Ameli, ...) ;
- créer des espaces d'échanges collaboratifs, de liens sociaux ;
- faciliter les démarches d'insertion socio-professionnelle en proposant des ateliers d'accompagnement à l'emploi (aide à la constitution d'un CV, d'une lettre de motivation, utiliser internet pour chercher un emploi, nouvelles formes de candidatures, media training ...) ;
- proposer des conférences sur des thématiques numériques d'actualité qui intéressent et concernent les usagers, les professionnels du secteur (réseaux sociaux, cyber-sécurité, arrivée de la fibre...).

Le diagnostic réalisé auprès des communes a également permis d'identifier des **pratiques locales** en matière d'offre de service d'accompagnement numérique sur le territoire. Par exemple, sur Verberie, des ateliers de même nature étaient proposés. Une réflexion sera donc menée pour mutualiser ce type de services présents sur le territoire. En effet, outre ceux déjà présents sur la ville de Compiègne, la réalisation d'autres espaces Cyber-base est envisagée dans les secteurs du territoire où le **besoin d'un espace fixe** apparaît pertinent.

3.2.2 Poursuivre l'installation de hotspots wifi à l'échelle du territoire

Une attention particulière sera portée par l'ARC pour poursuivre le déploiement d'infrastructures wifi au sein des sites municipaux des communes adhérentes à la DCSI que ce soit pour les agents et élus, ou pour la population. En effet, l'objectif sera également de couvrir les bâtiments recevant du public ou bien les parcs et jardins.

3.2.3 Homogénéiser les solutions numériques éducatives dans l'ensemble écoles du territoire

L'équipe de la DCSI a été étoffée pour répondre aux besoins des établissements scolaires à l'échelle du territoire communautaire. Dans un souci d'homogénéisation des solutions numériques éducatives à l'échelle du territoire, la DCSI développera un partenariat étroit avec les 3 IEN des circonscriptions présentes sur le périmètre de l'agglomération.

Ainsi, comme cela avait été fait à l'échelle de la Ville de Compiègne, la rédaction des appels d'offres en vue d'équiper les écoles en solutions numériques sera réalisée en étroite collaboration avec l'Éducation Nationale, dans un souci de cohérence territoriale et de développement de projets pédagogiques. Les IEN émettront des avis sur les solutions envisagées. Afin d'éviter l'installation d'outils qui ne seraient pas utilisés ou des investissements superflus, une attention particulière sera portée sur le besoin en formation des personnels enseignants à l'occasion de la réalisation de projets numériques éducatifs. La DCSI étudiera les accompagnements possibles afin de permettre la réussite de ces projets.

Il s'agira :

- d'offrir un service numérique innovant et structurant à destination des communautés de travail des établissements et des écoles (enseignants, personnels administratifs, collectivités, élèves et étudiants, apprentis, parents, maîtres d'apprentissage, etc.),
- d'assurer la cohérence et l'homogénéité territoriale,
- de bénéficier d'économie d'échelle et de maintenance,
- de disposer d'un accompagnement aux usages optimisé et mutualisé,
- de proposer un Support Informatique mutualisé et centralisé,
- de prendre en compte le continuum entre les cycles pour favoriser la continuité pédagogique des élèves tout au long de leur parcours scolaire.

3.3 Axe 3 : les volets e-Economie, e-Commerce et e-Innovation

L'ARC souhaite faire du numérique, un outil de développement de son économie. L'intégration du numérique aux différents champs du territoire (économie, culture, tourisme, mobilité, santé ...) sera un facteur de renforcement de la compétitivité et de l'attractivité territoriale.

3.3.1 Penser le territoire en tant qu'écosystème et renforcer les synergies

Le Compiégnois est au cœur de l'innovation avec ses établissements d'enseignement supérieur et de recherche de haut niveau et s'engage fortement au sein des pôles de compétitivité mondiaux Industries et Agro-Ressources et I-Trans. Avec le projet PIVERT (Picardie Innovations Végétales, Enseignements Recherches Technologiques), sélectionné dans le cadre des investissements d'avenir, Compiègne s'affirme comme pôle européen de la Chimie du végétal.

Le territoire s'est également doté d'un **incubateur accélérateur d'entreprises innovantes** labellisé par la région : ITerra. Ce dispositif vient compléter l'offre d'accompagnement des entreprises à l'innovation sur le territoire. Cela vient conforter l'écosystème, dynamisant les collaborations entre centres de recherches, TPE/PME et grands groupes internationaux.

Aujourd'hui, labellisée « Territoires d'Industries », l'ARC envisage d'installer au sein du PTRO, un **FabLab** pour aider les entrepreneurs et accélérer le développement des projets en mettant à leur disposition des machines-outils (passage plus rapide de la phase de concept au prototypage et à la mise au point).

D'autre part, dans un souci de mutualisation des ressources et de synergie collaborative, l'ARC s'est constituée en pôle métropolitain avec les agglomérations de Beauvais et de Creil pour travailler notamment sur la thématique « Quelle smart-city pour des villes moyennes organisées en réseau ? ».

3.3.2 Renforcer l'attractivité grâce au numérique

L'ARC envisage de s'appuyer sur le numérique pour améliorer l'attractivité du territoire en améliorant les outils à disposition des équipes qui accompagnent les entreprises, notamment :

- une **base de données** des acteurs économiques du territoire **à optimiser** : les outils existants ont des fonctionnalités différentes qu'il faudrait améliorer. Il faut aussi prendre en considération le temps nécessaire à l'exploitation de ces fichiers ;
- une **communication à améliorer** grâce à la mise en place d'un outil d'emailing permettant d'envoyer des mailings collectifs ciblés aux entreprises.

3.3.3 Accompagner les commerçants dans les usages numériques

Le commerce est un secteur essentiel de l'économie, il est le premier créateur d'emplois dans notre pays, en milieu rural comme en milieu urbain. Certaines enseignes présentes sur le territoire compiégnois ont engagé depuis plusieurs années leur mutation en développant le commerce électronique et en diversifiant leur offre. Afin de renforcer l'attractivité des cœurs de ville, il convient, d'accompagner les commerçants qui n'ont pas suivi ce virage dans **l'appropriation des outils numériques**. À ces fins, l'ARC poursuit des actions pour :

- développer les applications de « click & collect » auprès des commerçants et artisans et mener en parallèle une réflexion pour élargir l'application click & collect vers une place de marché locale, avec tous les services qui y sont liés ;
- sensibiliser les commerçants et artisans sur les opportunités du e-Commerce ;
- accompagner les volontaires aux nouveaux comportements des consommateurs (sensibilisation, diagnostic, aide à la définition des besoins...) ;
- valoriser le commerce local par un meilleur référencement sur Internet des enseignes via les moteurs de recherche et développement de la communication sur les réseaux sociaux.

Pour parvenir à ces objectifs, l'ARC envisage de créer un **poste de manager du commerce spécialisé dans le numérique** avec des actions menées vers les commerçants (accompagnement à l'utilisation des sites marchands) et un rôle de community manager (animer la communauté des commerçants et artisans sur le web).

3.3.4 Renforcer l'offre d'accès à la fibre et sa lisibilité

Afin de répondre aux attentes des entreprises et notamment les TPE/PME, l'ARC souhaite :

- faciliter la mise en place du service (infrastructure réseau, lisibilité des limites de prestation de la collectivité et des opérateurs : réflexion sur prise en charge du génie civil...);
- favoriser le développement d'infrastructures FTTH dans les zones d'activité ;
- permettre un accès plus compétitif (choix de l'opérateur, meilleure lisibilité de la politique tarifaire).

3.4 Axe 4 : les volets e-Tourisme et e-Culture

Le développement touristique constituant l'un des vecteurs du développement économique, l'ARC poursuit ses actions pour animer l'écosystème touristique, professionnaliser son développement dans l'objectif d'accroître sensiblement la fréquentation et susciter les courts séjours. Ce développement touristique s'appuie notamment sur une offre culturelle en évolution pour laquelle le numérique est un vecteur de développement. À ces fins, l'ARC et l'APC ont lancé une étude pour la mise en place d'une stratégie de marketing territorial en trois phases : diagnostic d'attractivité, choix d'un positionnement identitaire, et plan d'actions.

3.4.1 Travailler sur la e-Réputation du territoire et son positionnement identitaire

Le numérique ayant révolutionné les pratiques touristiques et culturelles, les parcours touristiques se construisent en amont et pendant chaque séjour. Les différents acteurs institutionnels du territoire multiplient leurs réflexions et leurs actions pour adapter les offres aux attentes des visiteurs. Cela se traduit par des actions au niveau de l'e-Réputation du territoire et la sensibilisation des acteurs touristiques, culturels et de loisirs du territoire. Cela se traduit aussi par un travail précis autour du **développement** et de la **qualité du référencement** de nos offres sur le web.

3.4.2 Renouveler les sites Internet

Concernant le site Internet de l'Office de Tourisme, et parmi les pistes de travail, ressort la nécessité de créer une **plateforme digitale de destination**. Centré sur la technologie et les nouvelles tendances marketing, l'objectif est de créer une communauté grâce à un écosystème 100% numérique et réactif. Les consommateurs (et en particulier la génération Y) recherchent de vraies expériences. Créer des liens, cibler et personnaliser, inspirer et transmettre des émotions, collaborer avec des influenceurs pour attirer et fidéliser les visiteurs, donner la parole aux visiteurs, établir une interaction sociale... Cette plateforme de marketing numérique interagira efficacement avec le visiteur, impliquant les acteurs du tourisme et les PME qui ont transformé ou créé de nouvelles offres pour prolonger la saison touristique et ainsi partager une expertise, échanger les bonnes pratiques, développer et tester de nouvelles approches innovantes dans le domaine touristique.

D'autres sites deviennent obsolètes, tant sur l'ergonomie que sur l'expérience utilisateur, ou bien encore au niveau des services qu'ils proposent. C'est le cas par exemple du site Internet du Mémorial de l'Internement et de la Déportation (**memorial-compiegne.fr**). En effet, cet établissement a réalisé un important travail de mise en réseau avec des mémoriaux et des institutions allemandes qui nécessitent une modernisation rapide du site. Un des projets, notamment mené dans ce cadre, est le développement d'une réflexion européenne sur les outils de médiation de la mémoire adaptés aux jeunes publics. Le service intercommunal des Archives est également concerné (**archives.compiegne.fr**). Il souhaite par exemple développer des expositions virtuelles ou des projets participatifs.

Enfin, les internautes attendent également de **nouveaux services** comme la possibilité d'une billetterie ou d'une boutique en lien avec l'établissement culturel concerné (livres, DVD, figurines, spectacles...). Une attention particulière sera donc portée sur ce point au niveau des sites Internet des établissements culturels du territoire.

3.4.3 Développer des scénographies immersives et interactives

Notre agglomération souhaite étoffer et renouveler son offre culturelle et touristique en s'adressant à des publics variés : Compiégnois et habitants de l'ARC, touristes, excursionnistes, jeune public, public familial, étudiants, amateurs et passionnés d'histoire et de nouvelles technologies. L'objectif est notamment de développer les flux touristiques hors saison (octobre à mars) à travers l'utilisation du numérique pour refondre des scénographies, développer des applications, virtualiser des visites etc.

✓ **La création d'un Centre Immersif Historique (CIH)**

Notre territoire jouit d'un patrimoine bâti de grande valeur et collections patrimoniales très riches (la bibliothèque municipale de Compiègne est classée). Nous souhaitons donner de la visibilité à cet héritage à travers la création d'un CIH, véritable porte d'entrée dans le territoire. Ce projet consiste à créer, dans un espace donnant sur la cour du Musée Vivenel, un **dispositif plongeant le visiteur** dans 9 siècles d'histoire **à travers des images 3D**. Il s'agit de raconter l'histoire de Compiègne, du IXe au XXIe siècle, de façon attrayante et accessible, en suscitant la sensibilité et les émotions des visiteurs et les engageant à emprunter ensuite le parcours en ville, lui-même ponctué de pauses virtuelles. En effet, un dispositif d'itinérance adossé au CIH le complètera pour découvrir le territoire de l'ARC à Pierrefonds, avec des dispositifs numériques hors les murs passant par la forêt domaniale dont les villages forestiers. Cela contribuera à l'accroissement des courts séjours. Ce développement de solutions de réalité virtuelle sera évolutif et facilement ouvert aux autres partenaires. Sont attendus divers outils comme par exemple :

- une chasse au trésor numérique avec des énigmes adaptées à tous les âges (scénarios reliant la ville à la forêt avec incitation à rester une nuit sur place pour découvrir la forêt domaniale de Compiègne à travers l'histoire de la France),
- l'installation de terminaux de réalité virtuelle mettant en perspective le patrimoine archéologique. Ces outils innovants pourront être utilisés durant les quatre saisons.

✓ **Le redéploiement du Musée de la Figurine Historique**

Le Musée de la Figurine Historique, installé au premier étage de l'ancien hôtel de la Cloche, attenant à l'hôtel de ville de Compiègne, depuis le début des années 1980, possède une collection de 155 000 pièces environ, dont un peu moins du tiers est exposé. Il est alors le seul musée de cette importance dédié au monde de la figurine historique. Aujourd'hui, la scénographie ne correspond plus aux pratiques actuelles. Pourtant, il reste le musée municipal de Compiègne le plus fréquenté et le plus attractif, touchant un public des plus larges (familles locales, étrangers, touristes, spécialistes de la figurine historique, historiens, curieux etc.). La collectivité mise sur le projet d'un nouveau musée de la figurine historique pour renforcer l'attractivité du territoire.

L'opportunité du programme architectural du site de l'ancien école d'état-major a permis d'envisager un musée rénové dans sa conception, intégrant les nouvelles ressources de **médiation du numérique** et de la **réalité augmentée**, plus conforme aux attentes des visiteurs (un espace d'accueil, un parcours didactique et ludique, une bibliothèque, etc.) et plus respectueux des collections (réserves adaptées, luminosité contrôlée, etc.). Ce projet s'inscrit dans le projet de redynamisation muséale de la ville impériale. Il donnera enfin la possibilité d'organiser davantage d'animations et ateliers innovants pour tous les publics.

✓ **La refonte du parcours permanent du Mémorial**

Le défi de ce nouveau parcours est de raconter l'histoire du camp de Royallieu, seul camp sous juridiction allemande, qui a vu passer 60 000 internés, lesquels ont été ensuite déportés en Allemagne ou ailleurs en Europe. Il faut donc renouveler les outils de médiation pour donner vie et « chair » à cette mémoire humaine. Pour cela, il faut imaginer des **supports numériques innovants**, des **immersions sensibles** (auditives, visuelles). Un des axes majeurs consiste à créer une cartographie du parcours de plusieurs déportés mettant en valeur les données biographiques du fichier des internés, leur parcours dans toute l'Europe et le rôle majeur du Camp de Royallieu dans ce dispositif répressif mis en place par les Allemands.

3.4.4 Revaloriser l'accueil au sein des bibliothèques

À Compiègne, dans la poursuite des projets BNR déjà initiés, l'installation du **RFID** au sein des bibliothèques est prévue fin 2021. Sa mise en œuvre facilitera le travail des personnels des bibliothèques. En effet, le RFID permet d'alléger les tâches répétitives liées au prêt-retour et de réduire les opérations de manutention si la RFID est couplée à un système de retour et de tri automatique. Il permet aussi de rééquilibrer les tâches matérielles au profit de l'accueil des publics.

3.4.5 Développer les offres de création numérique

Par exemple, la Ville de Compiègne souhaite réaliser dans une de ses bibliothèques municipales (la bibliothèque Jacques-Mourichon) un **espace** permettant d'accompagner les 14/25 ans dans leurs projets **de création numérique**. Ce dispositif viendrait compléter l'offre déjà présente sur le territoire de l'agglomération (le service de médiation numérique avec son offre d'espaces Cyber-base, mais également le projet d'une cyber-base itinérante) dont la vocation est davantage centrée sur l'accompagnement numérique notamment pour les démarches administratives, les ateliers thématiques, le libre-accès, et les conférences de culture numérique générale.

L'objectif culturel et social est ainsi de rassembler dans un lieu ouvert, en bénéficiant du « cadre » des bibliothèques, les jeunes des quartiers alentours (dont plusieurs QPV). Cela encouragera la création numérique car il s'avère que les jeunes pratiquant cette création sont à la recherche d'animateurs référents pour les former, les guider et leur permettre de progresser.

Cela correspondrait à la création d'une sorte de **FabLab** au sein duquel se dérouleraient des animations de création numérique autour de la vidéo, musique, robotique, électronique, ainsi que l'impression 3D. Également la notion de serious game ou de jeux de stratégie.

3.4.6 Développer la culture numérique des agents des services culturels

Comme indiqué au **§4.1.7**, la conduite du changement et l'accompagnement aux usages numériques des agents sont essentiels. L'évolution des pratiques des agents des services culturels devra être soutenue par un programme de formations, de développement des compétences, de benchmark et d'échanges de pratiques avec d'autres collectivités. Il faudra « oser » faire évoluer les métiers tant sur les méthodes de travail que sur les pratiques managériales.

3.4.7 Favoriser les échanges entre les bibliothèques du territoire

L'agglomération dispose sur son territoire d'un maillage de bibliothèques municipales. Une réflexion a été amorcée pour amener ces bibliothèques à échanger autour de leurs pratiques et de leurs ressources respectives. Le but est de mieux faire connaître la diversité de l'offre bibliothéconomique du territoire et d'établir un véritable réseau entre bibliothèques. Nul ne doute que le numérique pourra y contribuer efficacement.

3.4.8 Développer la communication numérique

Il s'agira de développer l'image du territoire, sa réputation et son attractivité, de concevoir et mettre en œuvre des actions/outils/supports de communication, de développer des relations presse en communiquant notamment autour des atouts touristiques et culturels.

En outre, les outils numériques (réseaux sociaux) facilitent l'appropriation de l'offre par les citoyens qu'ils soient habitants du territoire ou visiteurs occasionnels. Leurs enrichissements collaboratifs permettront une communication « en temps réel », « sur le terrain » et expérimentée de notre territoire. Cela renforcera l'influence de notre communication. Cela signifie, qu'en plus des services, les publics pourront participer directement à la **production de reportages vidéo et photographiques**, de blogs, pour devenir de véritables ambassadeurs du territoire. L'Office de Tourisme s'appuiera également sur ses partenaires (Oise Tourisme – Comité Régional du tourisme) pour l'aider à transmettre des messages aux médias écrits et audiovisuels.

3.5 Axe 5 : le volet e-Mobilité

3.5.1 Élargir les moyens dématérialisés de paiement et de réservation

L'ARC veillera à **dématérialiser le paiement** des pénalités du service AlloTIC et ses systèmes de réservation. Pour le paiement des pénalités, cela passera sans doute par la réalisation de téléservices dédiés au sein de la GRU, le système de réservation étant géré par le SMTCO.

En parallèle, la direction des Transports et Mobilités réfléchit à une **solution dématérialisée de location de vélo**. Ce dispositif permettra en outre d'offrir une offre de location délocalisée au plus proche de l'utilisateur. L'idée est de déverrouiller, grâce à une application mobile, un **cadenas connecté** pour emprunter les vélos installés dans des stations dédiées et réparties sur le territoire

3.5.2 Étendre l'installation des bornes d'informations voyageurs

L'état des lieux réalisé a permis d'identifier la nécessité de renforcer l'information des voyageurs sur le territoire. Pour satisfaire les attentes et besoins des voyageurs, l'ARC sollicitera en ce sens le SMTCO pour renforcer l'installation des **bornes d'informations voyageurs** sur son territoire.

3.5.3 Structurer et valoriser les données de l'agglomération

En partenariat avec le service SIG, le SMTCO, et la Région, la direction des Transports et Mobilités travaillera à **l'ouverture de ses données** afin de les rendre accessibles au plus grand nombre. Tout l'enjeu est de faciliter la lisibilité des solutions de mobilités que ce soit pour les usagers locaux ou les visiteurs extérieurs. L'objectif est que ces données soient disponibles sur le PAN (**transport.data.gouv.fr**) pour qu'elles soient à disposition de tous les développeurs d'outils de mobilités.

En effet, le PAN est destiné aux producteurs de données (collectivités territoriales, entreprises de transport...) et aux réutilisateurs de données (développeurs, applications de calcul d'itinéraires comme Mappy, services d'information,...). Les usagers en bénéficient de manière indirecte grâce à ces services d'information sur les déplacements.

3.5.4 Acquérir un outil permettant de traiter et d'analyser les données de déplacement

Afin d'adapter son offre de transports au besoin des usagers, la direction des Transports et Mobilités a besoin de disposer d'**indicateurs** fiables des déplacements au sein de son territoire. Pour ce faire, l'ARC envisage de s'abonner à une **plateforme** (outil SITERRE développé par Mobilités Demain) permettant de créer des bases de données nécessaires, les extraire, et les analyser.

4. CONCLUSION

Profitant du diagnostic territorial sur la compétence informatique/numérique réalisé dans le cadre du projet de création de la DCSI, l'ARC s'est engagée dans la structuration et la mise en œuvre de sa feuille de route numérique pour la période 2021–2025.

De nombreuses actions ont été réalisées dans le domaine du numérique sur la dernière décennie, mais le chemin à parcourir pour faire de notre agglomération un territoire « intelligent » reste encore important. La méthodologie de mise en œuvre permettra de phaser et d'alimenter les orientations de la feuille de route numérique au regard des enjeux soulevés et des financements disponibles.

Au-delà de ces considérations générales, cette étude a permis de prendre conscience –si besoin en était- de l'étendue des champs d'actions du numérique dans nos collectivités et de son potentiel. Compétence transverse, le numérique constitue un enjeu incontournable -l'enjeu ?- du développement du territoire et du bien-être de ses populations.

Les collectivités doivent s'adapter dans leurs organisations et leurs ressources humaines afin de relever le défi du digital. Il s'agit d'anticiper et de répondre aux attentes des citoyens dont la culture numérique hétérogène évolue positivement jour après jour.

Très concrètement, qu'il s'agisse d'égalité sociale, de développement économique, d'accès culturel, d'égalité éducationnelle ou bien de lisibilité politique, la stratégie numérique est centrale.

Cette feuille de route voudrait n'oublier personne en chemin, ni les éloignés, ni les experts. C'est la raison pour laquelle, contre toute attente et au-delà des moyens techniques, le numérique ramène à l'humain (du plus démuné au plus expert) qu'il met au cœur de l'action politique.