

# ÉTAT d'avenir

en HAUTS-DE-FRANCE

*La revue des services et opérateurs de l'État dans votre région*

**N°1** - Juin 2018



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
HAUTS-DE-FRANCE



**100 %  
INNOVATION  
PUBLIQUE**



**L'INNOVATION PUBLIQUE :**  
REPENSER LA FABRIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES

4

**LE NUMÉRIQUE :**  
POUR QUE LE NUMÉRIQUE PROFITE À TOUS !

12

**REGARDS CROISÉS...**  
SUR LES GRANDS ENJEUX DE L'INNOVATION PUBLIQUE

25

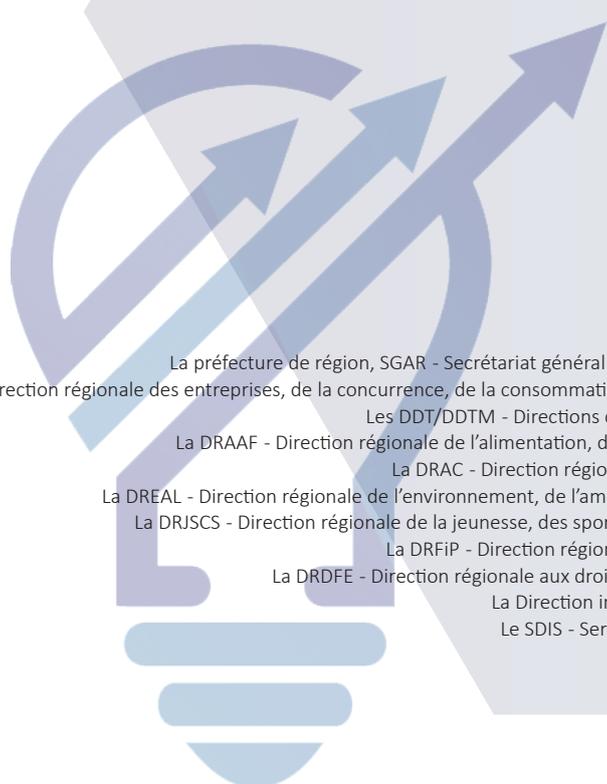


# 100 % INNOVATION PUBLIQUE EN HAUTS-DE-FRANCE

[ L'ENJEU ]

*L'innovation publique est l'une des grandes priorités du Gouvernement. Elle donne lieu à des initiatives nationales mais également à de nombreuses expérimentations locales, qui illustrent le dynamisme des acteurs de terrain en Hauts-de-France, et en particulier des services de l'État, souvent pionniers dans les initiatives de modernisation de l'action publique et des services rendus aux usagers du service public.*

*État d'avenir a choisi de vous les présenter dans ce premier numéro. Histoire de vous révéler comment l'administration devient plus réactive, plus proche, plus agile !*



#### Types de publics :

- Particuliers
- Collectivités
- Entreprises
- Associations
- Agriculteurs
- Agents de l'État

#### Services porteurs de projets :

- La préfecture de région, SGAR - Secrétariat général pour les affaires régionales Hauts-de-France
- La DIRECCTE - Direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi Hauts-de-France
- Les DDT/DDTM - Directions départementales des territoires/et de la mer
- La DRAAF - Direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt Hauts-de-France
- La DRAC - Direction régionale des affaires culturelles Hauts-de-France
- La DREAL - Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement Hauts-de-France
- La DRJSCS - Direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale Hauts-de-France
- La DRFiP - Direction régionale des finances publiques Hauts-de-France
- La DRDFE - Direction régionale aux droits des femmes et à l'égalité Hauts-de-France
- La Direction interrégionale des douanes et droits indirects
- Le SDIS - Service départemental d'incendie et de secours
- Pôle emploi

#### Territoires :



Niveau  
NATIONAL



Région  
HAUTS-DE FRANCE

#### Départements :

- Aisne
- Nord
- Oise
- Pas-de-Calais
- Somme

# SOMMAIRE

## **L'INNOVATION PUBLIQUE : REPENSER LA FABRIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES..... 4**

- **AU NIVEAU NATIONAL : ACTION PUBLIQUE 2022, POUR TRANSFORMER L'ACTION PUBLIQUE**
- **EN HAUTS-DE-FRANCE : LES ACTEURS MOBILISÉS**
- **LES HAUTS-DE-FRANCE INNOVENT !**

- Le SILLAB vous accompagne pour porter l'innovation dans vos administrations
- Innovations dans les méthodes de conception des services publics numériques : l'incubateur régional de la DIRECCTE
- Innovations en matière de commande publique : l'observatoire régional de la commande publique (ORCP)
- Innovations dans la mutualisation des données utiles aux conseillers publics d'entreprises : le projet Reso
- Innovations dans l'accès à la culture et au patrimoine
- Innovations dans l'accès aux données grâce à la géolocalisation : les exemples du Service civique et de l'application du SDIS
- Innovations dans la mobilité : le covoiturage en ligne avec [www.passpasscovoiturage.fr](http://www.passpasscovoiturage.fr)
- Innovations dans les projets de renouvellement urbain
- Innovations au service des agricultures régionales
- Innovations au service de l'emploi : la transformation numérique de Pôle emploi avec l'Emploi Store

## **LE NUMÉRIQUE : POUR QUE LE NUMÉRIQUE PROFITE À TOUS ! ..... 12**

### **LE NUMÉRIQUE, UN FORMIDABLE LEVIER POUR LA SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES**

#### - **OBJECTIF NATIONAL : 100 % DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DÉMATÉRIALISÉES D'ICI 2022**

- Dématérialisez vos procédures administratives avec « [demarches-simplifiees.fr](http://demarches-simplifiees.fr) »
- Avec FranceConnect, une identification unique pour les services en ligne

#### - **LES HAUTS-DE-FRANCE À LA POINTE DU NUMÉRIQUE APPLIQUÉ AUX SERVICES PUBLICS**

- La préfecture du Pas-de-Calais, précurseur pour l'utilisation de « [demarches-simplifiees.fr](http://demarches-simplifiees.fr) »
- Dématérialisation de la délivrance des permis de conduire, cartes grises, CNI/passeports : la région compte 3 « CERT »
- Néogend, les outils connectés au service de la gendarmerie 2.0
- Néo, les outils connectés au service de la police
- Douanes : dématérialiser 100 % des demandes d'autorisations douanières et fiscales
- Simplification : les quitus fiscaux délivrés en ligne dans l'arrondissement de Lille
- Simplification : expérimentation réussie pour les autorisations de transport exceptionnel dématérialisées

### **L'INCLUSION NUMÉRIQUE : POUR UN ÉGAL ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS**

#### - **AU NIVEAU NATIONAL : UNE STRATÉGIE POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF**

#### - **EN HAUTS-DE-FRANCE :**

- Plan régional d'inclusion numérique : des travaux portés par un binôme État/collectivité au cœur de l'innovation sociale
- La médiation numérique se développe : maisons de services au public (MSAP) et points numériques
- Le service public itinérant : une expérimentation réussie dans l'Aisne
- Déclarations TéléPAC : des services pour accompagner les exploitants agricoles

### **SE PRÉMUNIR CONTRE LES NOUVEAUX DANGERS DU NUMÉRIQUE : LUTTE CONTRE LES CYBERATTIQUES**

#### - **AU NIVEAU EUROPÉEN : LE RGPD, POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

#### - **AU NIVEAU NATIONAL :**

- Cybermalveillance.gouv.fr : le dispositif national d'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance
- Une formation en ligne «SecNumacadémie» pour nous sensibiliser à la cybersécurité

#### - **EN RÉGION : L'ÉTAT MOBILISÉ POUR LA SÉCURITÉ DE SES SYSTÈMES D'INFORMATION**

- Avec COMEDEC, l'État renforce la lutte contre la fraude à l'identité
- L'État et les collectivités territoriales transforment ensemble le service public avec le programme DCANT

## **REGARDS CROISÉS... SUR LES GRANDS ENJEUX DE L'INNOVATION PUBLIQUE..... 25**

- Michel Lalande, préfet de la région Hauts-de-France, préfet du Nord
- Jean Deydier, Directeur et fondateur d'Emmaüs Connect et de WeTechCare



# L'INNOVATION PUBLIQUE : REPENSER LA FABRIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES

[ CONCEVOIR ]

## L'INNOVATION PUBLIQUE, KESAKO ?

*« L'innovation publique désigne une administration en mouvement, qui promeut l'innovation dans les services publics, de la conception à la mise en œuvre des politiques publiques. Ce mouvement est fait d'initiatives concrètes, tant pour l'utilisateur que pour l'administration elle-même, portées par les acteurs publics sur l'ensemble du territoire, et dans toutes les administrations. »*

(source : [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr))

# AU NIVEAU NATIONAL : ACTION PUBLIQUE 2022, POUR TRANSFORMER L'ACTION PUBLIQUE



Au niveau  
NATIONAL

Le Premier ministre a lancé, le 13 octobre 2017, le programme Action Publique 2022. L'ambition du Gouvernement est de transformer l'action publique, en interrogeant en profondeur les missions exercées par la puissance publique. Cette démarche recouvre 3 objectifs :

- **pour les usagers**, améliorer la qualité de service, notamment en développant la relation de confiance entre les usagers et les administrations ;
- **pour les agents publics**, leur offrir un environnement de travail modernisé, en les impliquant pleinement dans la définition et le suivi des transformations ;
- **pour les contribuables**, accompagner la baisse des dépenses publiques, avec un objectif assumé de -3 points de PIB d'ici 2022.

La priorité est ainsi donnée à la transformation numérique des administrations, notamment pour atteindre l'objectif fixé par le président de la République : 100 % des services dématérialisés à l'horizon 2022. Des moyens inédits sont mobilisés pour la transformation publique, et notamment un fonds dédié de 700 millions d'euros sur les 5 années à venir, dont 200 millions d'euros dès 2018.

Plus d'infos : [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr)

## ACTION PUBLIQUE 2022

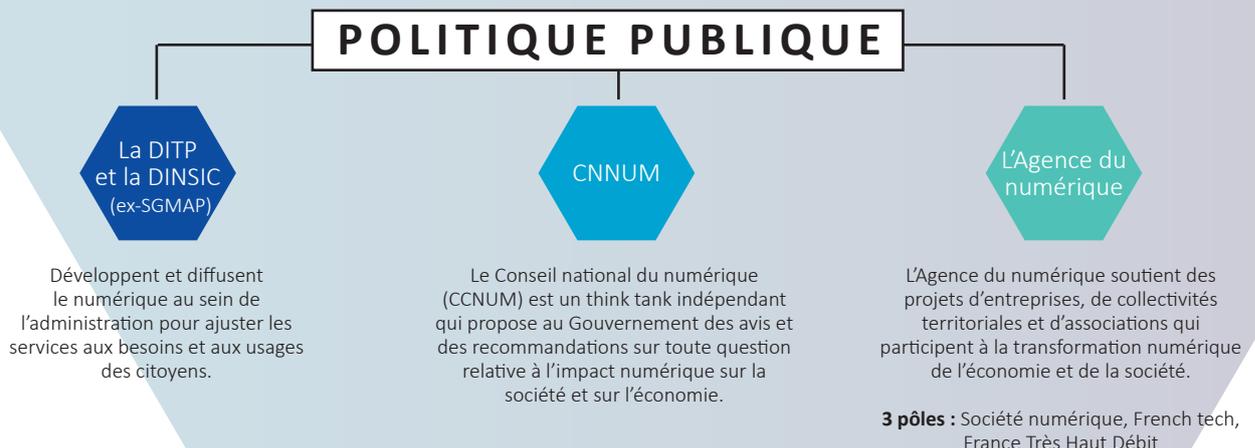
## Les grands principes

-  Mobiliser l'ensemble des administrations publiques
-  Donner la priorité à la transformation numérique des administrations
-  Impliquer les agents comme les usagers
-  Assurer un suivi du programme au plus haut niveau politique
-  Consacrer des moyens inédits : 700 millions d'euros sur 5 ans

## Une nouvelle organisation pour la transformation publique et numérique de l'État

Depuis novembre 2017, le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP) a laissé place à deux services : la direction interministérielle de la transformation publique (DITP), placée sous l'autorité du ministre de l'Action et des Comptes publics et la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC), placée sous l'autorité du secrétaire d'État chargé du numérique.

Plus d'infos : <http://agencedunumerique.gouv.fr>





Dans les HAUTS-DE-FRANCE

**L'INNOVATION PUBLIQUE : REPENSER LA FABRIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES**

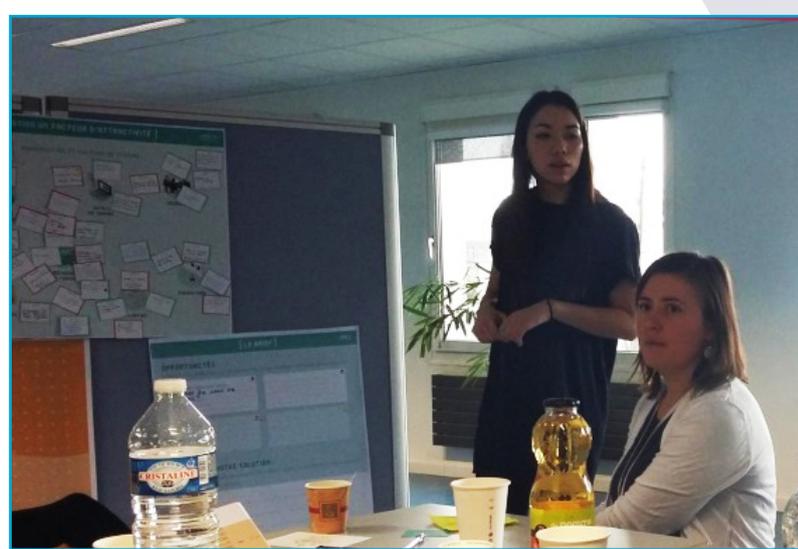
**« COMMENT FAIRE » LA BOÎTE À OUTILS DE L'INNOVATION PUBLIQUE**

Le site [www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr) met à disposition « Comment Faire », la première boîte à outils de méthodes et d'exemples de démarches innovantes et participatives créées pour et par les acteurs publics. Son objectif : vous aider à concevoir ou améliorer un service, un outil numérique, un espace physique, un processus interne... Ces outils sont basés sur les principes du design public et de la gestion de projet en mode start-up. Plus d'infos : <http://comment-faire.modernisation.gouv.fr>

**EN HAUTS-DE-FRANCE : LES ACTEURS MOBILISÉS**

La « Semaine de l'innovation publique » a mis à l'honneur les innovations de demain. Cet événement, qui s'est tenu du 20 au 26 novembre 2017, a permis aux citoyens, aux services de l'État et aux collectivités territoriales de se rencontrer dans la lignée du programme Action publique 2022. Un forum territorial de l'innovation et de l'action publique, Innov'ember, centré sur les usagers et les acteurs socio-économiques du territoire, a été organisé, à cette occasion, le 20 novembre sur le site d'EuraTechnologies à Lille.

Les 1<sup>er</sup> et 2 février 2018, le préfet de la région Hauts-de-France a également tenu, en lien avec la direction générale de l'administration et de la fonction publique (DGAFP), un forum régional autour de l'innovation managériale, organisé sur deux journées et destiné aux agents des trois fonctions publiques. Lors de la première journée, un atelier de co-construction a réuni 28 agents issus des fonctions publiques d'État, territoriale et hospitalière, invités à formuler des propositions innovantes pour « rendre la fonction publique plus attractive ». Ils ont pu expérimenter les méthodes et outils présentés par l'association Makestorming. La deuxième journée, placée sous le haut patronage du ministère de l'Action et des Comptes publics, était consacrée à la question : « Comment favoriser la participation des agents à l'amélioration du service public ? ».



Un atelier de co-construction basé sur des méthodes et outils innovants présentés par l'association Makestorming, le 1<sup>er</sup> février 2018 © SGAR Hauts-de-France

# LES HAUTS-DE-FRANCE INNOVENT !

## Le SIILAB vous accompagne pour porter l'innovation dans vos administrations

Le SIILAB, acronyme français de LABORatoire pour l'Innovation et l'Investissement Social, compte parmi les 12 laboratoires d'innovations publiques lauréats du programme d'investissements d'avenir (PIA) 2016. Le principe de ces « Lab » : proposer des espaces collaboratifs ouverts aux agents et partenaires de l'État pour lancer, développer ou appuyer des projets régionaux d'innovation publique. Le SIILAB, hébergé physiquement dans un espace dédié de l'antenne lilloise de la DRJSCS, est un lieu pour s'informer (conférences), se former (plan de formation spécifique, nouveaux outils), et surtout pour décroiser et travailler ensemble sur des enjeux communs, dans un environnement favorisant les idées.



L'espace SIILAB © DRJSCS Hauts-de-France

En Hauts-de-France, le SIILAB s'est spécialisé dans l'économie sociale et solidaire (ESS), compte tenu de la richesse partenariale de ce secteur sur notre territoire. Ce secteur pèse en effet plus de 200 000 salariés et 13,6 % des emplois privés au niveau régional. Avec deux chantiers identifiés comme prioritaires : la lutte contre l'illectronisme\* et la simplification des démarches administratives.

16 partenaires publics et privés sont membres fondateurs du projet dont, pour les administrations, la DRJSCS, la DIRECCTE, la DREAL, l'URSSAF et l'INSEE.

Plus d'infos : sur le [site de la DRJSCS Hauts-de-France](#), rubrique SIILAB  
twitter : @SIILABHDF - Facebook : SIILABHDF

(\*wikipédia : manque ou absence totale de connaissance des clés nécessaires à l'utilisation et la création des ressources électroniques)

Porteur de projet : DRJSCS

● COLLECTIVITÉS ● Type de public : ASSOCIATIONS  
Territoire : région



Le SIILAB a bénéficié du programme d'investissement d'avenir

## Innovations dans les méthodes de conception des services publics numériques : l'incubateur régional de la DIRECCTE

C'est à travers une méthode de travail « agile » que la direction régionale des entreprises, de la concurrence, de la consommation, du travail et de l'emploi (DIRECCTE) des Hauts-de-France conçoit et développe depuis peu des services publics numériques, rapidement et à moindre coût à travers un incubateur régional expérimental.

Cette méthode de travail, originale dans l'administration, consiste à mettre en place une équipe restreinte qui va développer un produit correspondant à un besoin métier très ciblé dans un temps très court (10 semaines).

Pari réussi avec l'ouverture, depuis le 2 mai 2018, d'un outil de prise de rendez-vous au service des usagers souhaitant s'informer sur le droit du travail. Sous forme de widget, il s'intègre au cœur de n'importe quel site internet.

Le service est accessible depuis depuis le [site de la DIRECCTE Hauts-de-France](#)

Porteur de projet : DIRECCTE

● Type de public : PARTICULIERS  
Territoire : région





## L'INNOVATION PUBLIQUE : REPENSER LA FABRIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES

### Innovations en matière de commande publique : l'observatoire régional de la commande publique

Initiative pionnière en France, la mise en place d'un observatoire régional de la commande publique (ORCP), en janvier 2017, à l'initiative du préfet de région, répond au souci d'améliorer la connaissance et la performance de la commande publique, qui constitue un vecteur essentiel de développement économique territorial. Elle représentait pas moins de 2 milliards d'euros dans la région Hauts-de-France en 2015.

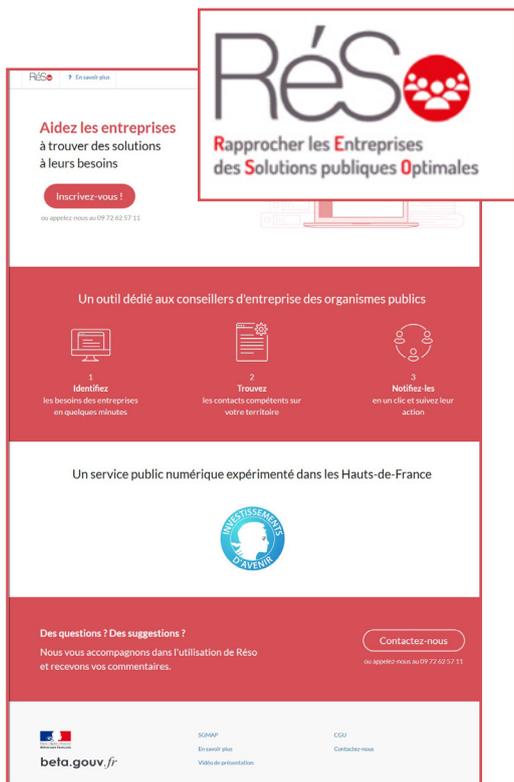
L'ORCP a conduit, au cours de l'année 2017, un grand nombre de travaux de fond, d'actions de pédagogie et de communication à destination des acheteurs publics et des entreprises. Parmi les sujets abordés : l'innovation dans la commande publique, les délais de paiement et les intérêts moratoires, les clauses sociales et environnementales, ou encore la prospective dans les secteurs des travaux publics et du bâtiment.

Plus d'infos : sur le [site de l'État en région, rubrique ORCP](#)

Porteur de projet : Préfecture de région (SGAR)

Type de public : ENTREPRISES COLLECTIVITÉS

Territoire : région



### Innovations dans la mutualisation des données utiles aux conseillers publics d'entreprises : Réso

Le projet Réso (Rapprocher les Entreprises des Solutions publiques Optimales), porté par la DIRECCTE Hauts-de-France, qui vise à mettre les conseillers publics d'entreprise en réseau, fait l'objet d'une expérimentation dans la région.

À travers une plateforme numérique dédiée et mutualisée, il ambitionne de mieux cibler le conseil donné et de faciliter les mises en relation entre les structures publiques, afin de permettre aux entreprises d'avoir les bonnes informations, au bon moment, et *in-fine*, mobiliser le bon dispositif.

Plus d'infos : [La plateforme numérique Réso](#)

Porteur de projet : DIRECCTE

Type de public : ENTREPRISES

Territoire : région



Le projet Réso a bénéficié du programme d'investissement d'avenir

## Trois questions posées à Mohamed Loucif, responsable des partenariats et de la coordination Réso de la Direccte Hauts-de-France



**État d'avenir : En quoi Réso se différencie-t-il des outils existants ?**

**Mohamed Loucif :** Réso est un outil pensé pour faciliter la mise en relation entre une entreprise, qui a un besoin, et l'institution qui dispose de l'aide adaptée.

**État d'avenir : Quels sont les avantages pratiques de Réso pour les conseillers publics d'entreprise et pour les entreprises ?**

**Mohamed Loucif :** Réso facilite le travail des conseillers publics d'entreprise qui sont au contact des dirigeants en leur donnant un outil complémentaire afin de répondre de manière encore plus précise et rapide aux besoins des entreprises. Pour ce qui est des dirigeants d'entreprises, Réso leur permet d'avoir une réponse adaptée aux besoins exprimés lors d'une rencontre avec un conseiller d'une structure publique ou parapublique.

**État d'avenir : Comment Réso se déploie-t-il dans les territoires de la région ?**

**Mohamed Loucif :** Réso est un outil expérimenté sur la région des Hauts-de-France par la Direccte. Réso est le plus souvent déployé à l'échelle d'une zone d'emploi. Une trentaine d'institutions différentes sont d'ores-et-déjà impliquées dans la dynamique et Réso est en cours de déploiement sur 70-75 % du territoire des Hauts-de-France.



© DIRECCTE Hauts-de-France

## Innovations dans l'accès à la culture et au patrimoine

La direction régionale des affaires culturelles (DRAC) Hauts-de-France soutient le développement de dispositifs numériques culturels innovants. Deux axes ont été retenus, visant à déployer une plus-value numérique aux projets proposés :

- axe 1 : développer l'offre de ressources culturelles par les technologies de l'information et de la communication (TIC) et les arts numériques, au travers de l'élaboration d'applications, d'outils ou de portails numériques ;
- axe 2 : soutenir les démarches d'ingénierie, de recherche, d'innovation afin de favoriser le développement de l'entrepreneuriat numérique en matière patrimoniale, culturelle et touristique.

Dans le cadre de l'appel à projets lancé par la DRAC en 2017, 10 projets ont été retenus. Parmi eux, « Chroma », une application mobile interactive, et « Holomouseion », une borne interactive Hologramme.

Plus d'infos : sur le [site de la DRAC Hauts-de-France](#)



« Holomouseion », Borne interactive Hologramme  
© Université Lille 1, Service Culture

Porteur de projet : DRAC

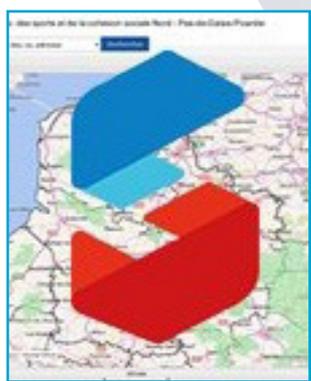
Type de public :  
 ● PARTICULIERS ● ENTREPRISES ● ASSOCIATIONS  
 Territoire : région



Dans les HAUTS-DE-FRANCE

## L'INNOVATION PUBLIQUE : REPENSER LA FABRIQUE DES POLITIQUES PUBLIQUES

### Innovations dans l'accès aux données grâce à la géolocalisation



#### Trouvez une mission de Service Civique grâce à la cartographie interactive

La direction régionale de la jeunesse, des sports et de la cohésion sociale (DRJSCS) Hauts-de-France a mis en ligne un outil cartographique interactif permettant de trouver une mission Service Civique dans toute la région.

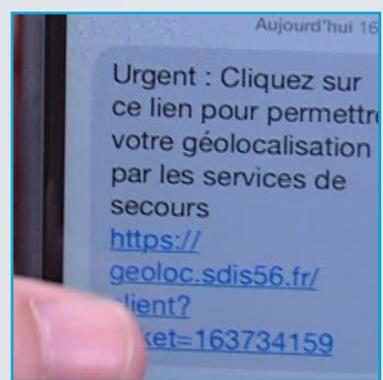
Pour vous connecter, c'est simple : «[Trouver une mission de Service Civique](http://hauts-de-france.drjscs.gouv.fr)»  
<http://hauts-de-france.drjscs.gouv.fr>

Porteur de projet : DRJSCS  
 Type de public : ● PARTICULIERS  
 Territoire : région

#### Et si votre smartphone vous sauvait la vie ?

Les sapeurs-pompiers du Nord se sont dotés d'un outil innovant pour optimiser la demande de secours des personnes dans l'impossibilité d'indiquer une position précise. La géolocalisation du portable est désormais possible, avec l'accord de l'appelant, pour mieux le secourir.

- 1 Réception de l'appel d'urgence
- 2 Envoi d'une demande de géolocalisation
- 3 Réception du SMS
- 4 Invitation à cliquer sur le lien
- 5 Affichage de la position sur la cartographie



Porteur de projet : SDIS 59  
 Type de public : ● PARTICULIERS  
 Territoire : Nord



### Innovations dans la mobilité : le covoiturage en ligne avec [www.passpasscovoiturage.fr](http://www.passpasscovoiturage.fr)

Les Hauts-de-France disposent désormais de leur plateforme de covoiturage courte et moyenne distance [www.passpasscovoiturage.fr](http://www.passpasscovoiturage.fr). Les entreprises, administrations ou associations peuvent créer une communauté dédiée. Cette plateforme est le fruit d'un travail de mutualisation mené par l'ensemble des services de l'État et collectivités en charge des transports dans la région. Elle couvre les départements de l'Aisne, du Nord, du Pas-de-Calais et de la Somme. La plateforme [www.covoiturage-oise.fr](http://www.covoiturage-oise.fr) concerne, quant à elle, le département de l'Oise.

Porteurs de projet : État et collectivités  
 Type de public : ● PARTICULIERS  
 Territoire : région

## Innovations dans les projets de renouvellement urbain

Dans le cadre du programme d'investissements d'avenir (PIA) « ville durable et solidaire », 2 villes lauréates développent des projets innovants. Les services de l'État, et notamment la direction départementale des territoires et de la mer (DDTM) du Nord, les accompagnent dans leur démarche d'innovation.

La ville de Roubaix, face au constat d'une dynamique de décroissance, souhaite développer une stratégie de résilience sociale et urbaine construite autour de 2 axes :

- la ville nourricière,
- la Maison à 1€.

La ville de Lille, devant le constat d'un territoire surexposé aux nuisances des infrastructures lourdes de transports, développe un projet de rénovation du secteur Concorde en quartier à santé positive. L'idée est de porter la réduction des inégalités environnementales et sanitaires subies par les habitants par la mise en œuvre d'un panel d'actions diversifiées. Parmi elles : améliorer la qualité de l'air, définir des parcours santé dans les espaces publics, ou encore réduire les nuisances sonores avec un mur antibruit solaire en bordure d'autoroute.



© DDTM

Porteur de projet : DDTM 59

Type de public :  
● COLLECTIVITÉS  
Territoire : Nord



Ces projets ont bénéficié du programme d'investissement d'avenir

Plus d'infos : [www.maisona1euroavetravaux.fr](http://www.maisona1euroavetravaux.fr)

## Innovations au service des agricultures régionales

L'État (direction régionale de l'alimentation, de l'agriculture et de la forêt - DRAAF) et la chambre régionale d'agriculture, en lien étroit avec la Région, vont mettre en place, d'ici la fin de l'année 2018, la plateforme Hauts-de-France dédiée aux agricultures du futur.

Cette plateforme, qui fonctionnera en mode participatif élargi, vise à créer du lien entre les acteurs régionaux (production, transformation, formation, collectivités, recherche et transfert...) et à dynamiser mais aussi à valoriser les projets innovants en région. Elle facilitera l'accès aux formations, la diffusion des solutions numériques, la mise en place de nouveaux partenariats et le développement des agro-équipements et des agro-ressources.

Porteur de projet : DRAAF

Type de public :  
● AGRICULTEURS  
Territoire : région



© Pixabay

© Pascal Xicluna/Min-Agri.fr

## Innovations pour l'emploi : la transformation numérique de Pôle emploi avec l'Employ Store

Plateforme de services Web et mobile propulsée par Pôle emploi, l'Employ Store permet, sur le même modèle que l'Apple Store et le Play Store, de rassembler les services publics mais aussi des services privés qui concourent à l'amélioration de l'expérience du demandeur d'emploi pour essayer de faire « matcher » l'offre et la demande d'emploi.

Employ Store propose des services autour de l'emploi, l'orientation et la formation.

Plus d'infos : [www.emploi-store.fr](http://www.emploi-store.fr)

Porteur de projet : Pôle emploi

Type de public :  
● ENTREPRISES ● PARTICULIERS  
Territoire : région





# LE NUMÉRIQUE : POUR QUE LE NUMÉRIQUE PROFITE À TOUS !

[ AGIR ]

*« Ceux qui ne sont pas autonomes abandonnent leurs démarches et renoncent à leurs droits. Des efforts sont à faire pour améliorer l'accessibilité des services publics en ligne. »*

(Yann Bonnet, secrétaire général du Conseil national du numérique)

# LE NUMÉRIQUE, UN FORMIDABLE LEVIER POUR LA SIMPLIFICATION DES DÉMARCHES

## OBJECTIF NATIONAL : 100 % DES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES DÉMATÉRIALISÉES D'ICI 2022

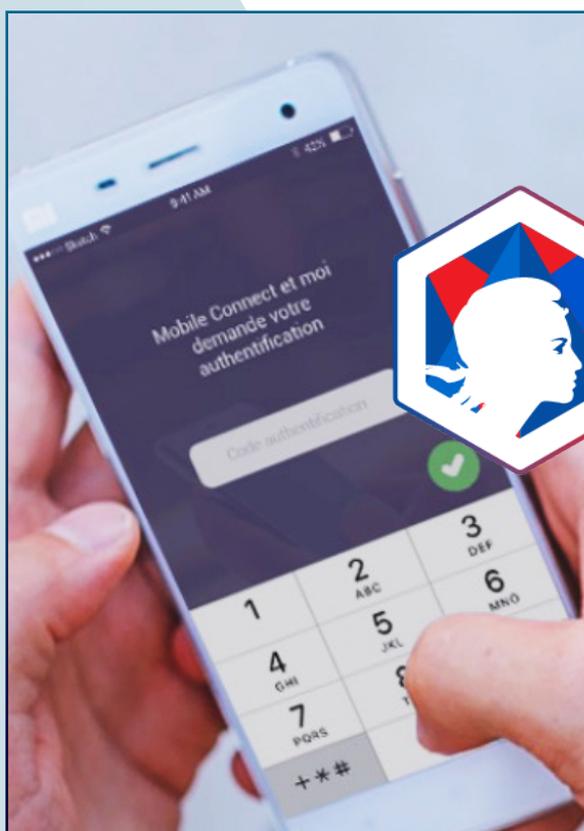
### Dématérialisez vos procédures administratives avec « demarches-simplifiees.fr »

80 % des démarches se font encore *via* des formulaires papiers, alors que dans le cadre d'Action Publique 2022, 100 % des démarches administratives devront être dématérialisées. Dans cet objectif, un service de dématérialisation des démarches destiné à tous les organismes assurant des missions de service public a été lancé le 1<sup>er</sup> mars 2018 : [www.demarches-simplifiees.fr](http://www.demarches-simplifiees.fr).

Développé par la direction interministérielle du numérique et du système d'information et de communication de l'État (DINSIC), ce site, totalement gratuit, est très facile d'usage, à la fois pour les agents qui créent leurs formulaires dématérialisés, mais aussi pour les usagers : remplissage automatisé des adresses, des informations relatives aux entreprises grâce à leur numéro Siret, intégration de fonctionnalités « FranceConnect identité » offrant une identification unique et « FranceConnect plateforme » permettant l'échange de données entre administrations. L'objectif : ne pas demander à un usager une pièce justificative qui lui a déjà été demandée par une autre administration.



Au niveau NATIONAL



France  
Connect

### AVEC FRANCECONNECT, UNE IDENTIFICATION UNIQUE POUR LES SERVICES EN LIGNE

FranceConnect permet aux internautes de s'identifier sur un service en ligne par l'intermédiaire d'un compte existant et certifié (impots.gouv.fr, ameli.fr, La Poste, Mobile Connect et moi). Depuis la fin 2017, grâce à l'application Mobile Connect et moi, nouveau fournisseur d'identité de FranceConnect, les internautes peuvent même s'enregistrer et s'identifier sur internet en quelques secondes et en toute sécurité à l'aide de leur mobile.



**LE NUMÉRIQUE :  
POUR QUE LE NUMÉRIQUE  
PROFITE À TOUS**

## LES HAUTS-DE-FRANCE À LA POINTE DU NUMÉRIQUE APPLIQUÉ AUX SERVICES PUBLICS

Les acteurs publics ont pleinement intégré toutes les opportunités offertes par le numérique pour l’accomplissement de leurs missions, tant du point de vue des usagers, en simplifiant la réalisation de leurs démarches administratives (accès 24h/24 et 7j/7, suppression des déplacements aux guichets des administrations, données administratives partagées entre administrations...) que pour les agents, en permettant une plus grande efficacité et un gain de temps au quotidien dans l’exercice de leurs fonctions. Dans la région Hauts-de-France, les services et opérateurs de l’État sont même souvent précurseurs de ces nouveaux usages. État d’avenir vous en présente quelques illustrations.

### FOCUS [ PAS-DE-CALAIS ]

#### La préfecture du Pas-de-Calais, précurseur pour l’utilisation de « demarches-simplifiees.fr »

La préfecture du Pas-de-Calais a d’abord lancé, grâce à [www.demarches-simplifiees.fr](http://www.demarches-simplifiees.fr), une plateforme de dépôt des dossiers de la politique de la ville, accessible sur [www.politiqueville62.fr](http://www.politiqueville62.fr).

Après cette première expérience réussie, la préfecture travaille, avec le conseil départemental, la caisse d’allocations familiales (CAF) et la fédération départementale d’énergie du Pas-de-Calais, à la mise en service d’une plateforme commune permettant aux collectivités de déposer en ligne leurs demandes de subvention de leurs opérations d’investissement.

Porteur de projet : Préfecture du Pas-de-Calais

- COLLECTIVITÉS
- ENTREPRISES
- ASSOCIATIONS

Type de public :  
Territoire : Pas-de-Calais



#### Dématérialisation de la délivrance des titres : la région compte 3 « CERT »

Avec le déploiement au niveau national du plan « préfectures nouvelle génération », la région Hauts-de-France compte désormais 3 centres d’expertise et de ressources titres (CERT), chargés de l’instruction des demandes dématérialisées des cartes nationales d’identité et passeports (CERT d’Arras) depuis mars 2017, des cartes grises (CERT d’Amiens) et des permis de conduire (CERT de Lille), depuis novembre 2017. La dématérialisation des demandes de ces titres a permis un renforcement des procédures de lutte contre la fraude à l’identité.

Chaque mois, ils traitent en moyenne plus de 100 000 titres (CNI/passeports : 35 000 ; Cartes grises : 55 000 ; Permis de conduire : 11 000).

Porteur de projet : Préfectures du Nord, du Pas-de-Calais, de la Somme

- ENTREPRISES
- PARTICULIERS

Territoire : région

## Néogend, les outils connectés au service de la gendarmerie 2.0

En 2015, le groupement de gendarmerie départementale du Nord (59) a expérimenté le projet « Néogend ». Celui-ci a été généralisé en 2017.

[ RENCONTRE AVEC... ]

### Le Colonel Philippe Mirabaud, commandant le groupement de gendarmerie départementale du Nord

**État d'avenir : Mon Colonel, pouvez-vous revenir sur la genèse et la philosophie générale du projet « Néogend » ?**

**Colonel Philippe Mirabaud :** Chaque gendarme est équipé d'un smartphone individuel, et chaque unité de tablette collective, afin d'offrir aux gendarmes plus de mobilité et davantage de proximité avec le public.

**État d'avenir : Pouvez-vous nous présenter les principales fonctionnalités de cet outil et nous expliquer en quoi elles facilitent le travail du gendarme sur le terrain ?**

**Colonel Philippe Mirabaud :** Complété au fur et à mesure, cet outil comporte actuellement une quinzaine d'applications métier qui favorisent indéniablement l'exécution du service au quotidien. Parmi les plus emblématiques, je citerai le lecteur optique des bandes MRZ (Machine Readable Zone) qui permet d'automatiser la saisie des données associées aux cartes d'identité, passeports et permis de conduire, évitant ainsi les erreurs de saisie et facilitant la détection des faux documents tout en réduisant par trois les temps de contrôle.

**État d'avenir : En quoi l'arrivée de Neogend dans le groupement du Nord a-t-il modifié le service apporté aux citoyens ?**

**Colonel Philippe Mirabaud :** Néogend facilite les accès en mobilité tant à la messagerie interpersonnelle qu'aux applications métier. Il se traduit par un gain de temps pour le gendarme, lequel est totalement réinvesti au profit de la surveillance du territoire et du contact avec la population.

**État d'avenir : Quelles applications pourraient bientôt venir enrichir la palette des applications métier des gendarmes du Nord ?**

**Colonel Philippe Mirabaud :** Au regard du contexte terroriste, la gendarmerie s'intéresse notamment à de nouvelles applications qui favoriseraient le déclenchement de l'alerte via des boutons connectés et viendraient sécuriser l'intervention de nos gendarmes, tout en facilitant le partage en temps réel de l'information (lunettes connectées).



Porteur de projet : groupement de Gendarmerie départementale du Nord

Type de public : AGENTS DE L'ÉTAT

Territoire : Nord

Ma gendarmerie en ligne!

Une question ?  
Besoin de nous  
contacter ?

BRIGADE  
numérique  
Gendarmerie

police de  
sécurité  
du quotidien



## LANCEMENT DE LA BRIGADE NUMÉRIQUE, ACCESSIBLE 7J/7-24H/24

Dans le cadre de la Police de Sécurité du Quotidien, le ministre de l'Intérieur, Gérard Collomb, a inauguré, le 27 février 2018, la brigade numérique. Fonctionnant 7j/7-24h/24, disponible en plusieurs langues (français, anglais, espagnol, italien et allemand) et accessible depuis n'importe quel support (tablettes, smartphone, ordinateur), cette plateforme - et les gendarmes qui y sont dédiés - offre des services similaires à ceux d'une brigade territoriale (accueil, obtention d'informations courantes via les modules de « chat », orientation vers les bons services...).



Dans les HAUTS-DE-FRANCE

**LE NUMÉRIQUE :  
POUR QUE LE NUMÉRIQUE  
PROFITE À TOUS**

**Néo, les outils connectés au service de la police**

De la même manière, la police complète l'équipement des policiers en les dotant de smartphones et de tablettes mobiles, afin de leur donner plus d'autonomie et de réactivité sur le terrain. Grâce à ces nouveaux outils informatiques, ils peuvent, par exemple, établir des PV électroniques.

**La direction zonale de la police aux frontières (DZPAF) de la zone Nord** dispose ainsi, à ce jour, de 315 appareils de type tablette et smartphone, dont 10 sont déployés en Grande-Bretagne pour les personnels de la police aux frontières assurant des missions de contrôles au port de Douvres et en gare de Cheriton.

Porteur de projet : Police nationale  
 Type de public : AGENTS DE L'ÉTAT  
 Territoire : région



**Douanes : dématérialiser 100 % des demandes d'autorisations douanières et fiscales**

Depuis plusieurs années, la douane s'est engagée dans une démarche de simplification et de dématérialisation des formalités de déclaration et de paiement.



Le téléservice SOPRANO (SOLution Pour Rationaliser la gestion des Autorisations Numérisées des Opérateurs) accessible via Pro.douanes (<http://pro.douane.gouv.fr>) permet de regrouper le dépôt des demandes, la délivrance et le suivi des autorisations douanières dans un seul outil informatique, et d'assurer aux opérateurs une visibilité totale du processus de délivrance (Opérateur Economique Agréé (OEA), Exportateur Enregistré, dépôt des demandes d'intervention en matière de propriété intellectuelle, délivrance des autorisations en matière de fiscalité des alcools...).

Le Guichet Unique National du dédouanement (GUN) a pour objectif d'offrir une totale dématérialisation des formalités en douane pour les exportations ou importations de marchandises dont la nature particulière exige la présentation d'un document d'ordre public (DOP) à l'appui de la déclaration en douane.

Plus d'infos : sur le [site des douanes, rubrique GUN](#)

Le téléservice CIEL (Contributions Indirectes En Ligne) concerne les droits et taxes liés à la mise à la consommation d'alcools, de boissons alcooliques et de produits vitivinicoles. Dès à présent accessible, il deviendra obligatoire à compter du 31 décembre 2019 pour les opérateurs hors secteur vitivinicole.

Plus d'infos : sur le [site des douanes, rubrique CIEL](#)

Porteur de projet : Direction interrégionale des douanes et droits indirects  
 Type de public : ENTREPRISES  
 Territoire : France

## Simplification : les quitus fiscaux délivrés en ligne dans l'arrondissement de Lille

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2017, les quitus fiscaux nécessaires pour immatriculer un véhicule acquis dans l'Union européenne sont délivrés selon une nouvelle procédure à distance dans l'arrondissement de Lille. Cette expérimentation a pour objectif de simplifier la démarche des usagers qui reçoivent, désormais, le quitus en 48 heures.

Ce sont ainsi plus de 20 000 déplacements par an évités aux usagers de l'arrondissement.

Plus d'infos : [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr), sur la page relative au quitus fiscal.

Porteur de projet : DRFiP

Type de public :  
● PARTICULIERS

Territoire : Nord (arrondissement de Lille)

## Simplification : expérimentation réussie pour les autorisations de transport exceptionnel dématérialisées

Les véhicules ne respectant pas les limites de dimension ou de masse fixées par le code de la route ne peuvent circuler que sous couvert d'une autorisation de transport exceptionnel délivrée par le préfet de département.

L'instruction de chaque demande d'autorisation nécessitait la consultation des gestionnaires d'infrastructures empruntées par le convoi.

Désormais, les convois peuvent circuler avec une seule autorisation sur l'ensemble du réseau défini. Cette expérimentation lancée par la DREAL Hauts-de-France est désormais étendue au territoire national.

Plus d'infos : sur le [site de la DREAL Hauts-de-France](#)

Porteur de projet : DREAL

Type de public :  
● ENTREPRISES

Territoire : région





**LE NUMÉRIQUE :  
POUR QUE LE NUMÉRIQUE  
PROFITE À TOUS**

## L'INCLUSION NUMÉRIQUE : POUR UN ÉGAL ACCÈS AUX SERVICES PUBLICS

Avec la transition numérique de l'État qui s'accélère et la dématérialisation des démarches administratives, la maîtrise de l'outil numérique devient nécessaire pour accéder à ses droits. Cette évolution comporte cependant un risque d'exclusion pour les personnes vulnérables, n'y ayant pas accès ou ne le maîtrisant pas. L'État et l'ensemble des acteurs du numérique veillent ainsi non seulement à poursuivre le déploiement du Très Haut Débit sur l'ensemble du territoire régional, mais également à « [construire] ensemble, dans chaque territoire, les solutions pour guider ceux qui le peuvent vers l'autonomie numérique et maintenir un accompagnement humain pour ceux qui en ont besoin » (Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État chargé du Numérique).

### AU NIVEAU NATIONAL : MOBILISATION POUR UN NUMÉRIQUE INCLUSIF

#### Une stratégie nationale pour un numérique inclusif

Alors que 13 millions de Français connaissent des difficultés face au numérique et à ses usages, le Gouvernement a lancé une stratégie nationale pour l'inclusion numérique qui repose sur l'alliance de tous les acteurs concernés.

L'objectif : assurer l'égalité des citoyens et des territoires face au numérique, mais aussi participer à une stratégie économique vertueuse.

Le Gouvernement a ainsi pour ambition de « *faire de la France une société numérique performante et humaine, qui permette à tous les citoyens d'accéder à leurs droits, de s'approprier les usages et potentialités numériques, et de développer ainsi du lien social et un sentiment d'appartenance citoyenne* » (Mounir Mahjoubi, secrétaire d'État chargé du Numérique).



Trois axes de travail ont été identifiés : atteindre et orienter les publics cibles (en définissant les catégories d'utilisateurs en situation d'exclusion numérique, et en construisant les parcours d'orientation adaptés à chacun de ces publics et à chaque territoire) ; structurer l'offre de médiation et de formation ; mobiliser les financements nécessaires.

Un quatrième groupe de travail veillera à ce que la stratégie nationale puisse s'adapter aux spécificités des territoires, à leurs habitants, ainsi qu'au tissu d'acteurs présents à l'échelon local. Il a pour mission de recenser les stratégies numériques inspirantes à différents échelons (métropoles, intercommunalités, départements, régions), formaliser les modèles de gouvernance territoriale qui fonctionnent, et proposer une méthode permettant le passage à l'échelle nationale des initiatives territoriales (bonnes pratiques, conditions de réussite, etc).

Plus d'infos : [www.numerique.gouv.fr](http://www.numerique.gouv.fr)



## Trente recommandations pour n'oublier personne dans la transformation numérique des services publics

Le rapport du Conseil d'orientation de l'édition publique et de l'information administrative (COEPIA) sur l'inclusion numérique des usagers des services publics, sorti en mars 2018, présente trente recommandations à l'attention des décideurs publics, afin de maximiser le potentiel numérique des services publics sans laisser d'usagers de côté. Ces recommandations se déclinent selon quatre axes : la conception de parcours numériques adaptés, l'accompagnement des usagers, la mise en place d'indicateurs d'accompagnement et la formation et l'implication des agents.

Plus d'infos : [www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr)

## Le numérique : un levier pour le retour à l'emploi

Dans le cadre du Plan d'investissement dans les compétences porté par le Gouvernement, 10 000 formations aux métiers du numérique vont être déployées, en France, à destination des jeunes et des demandeurs d'emploi peu qualifiés. Ce programme 10 000 formations dans le numérique (10KNUM) a été lancé en avril 2018.

Plus d'infos : [www.gouvernement.fr](http://www.gouvernement.fr)



## EN HAUTS-DE-FRANCE :

### Plan régional d'inclusion numérique : des travaux portés par un binôme État/collectivité territoriale au cœur de l'innovation sociale



Dans les HAUTS-DE-FRANCE



La numérisation peut être facteur d'exclusion. Au-delà des usagers, les travailleurs sociaux eux-mêmes sont confrontés à ce changement et à l'évolution des métiers que celui-ci implique. Forts de ce constat, le Centre communal d'action sociale (CCAS) d'Amiens et la DRJSCS Hauts-de-France, qui co-animent l'axe 3 SIILAB (cf. page 7) portant sur la lutte contre l'illectronisme dans les Hauts-de-France, ont concentré leurs réflexions autour des trois enjeux suivants : accessibilité à l'outil numérique, formation à l'usage du numérique (pour les usagers et les travailleurs sociaux) et simplification.

Un plan régional de l'inclusion numérique est en cours d'élaboration. Il sera réalisé après la constitution de groupes de travail et d'un état des lieux régional. Cette démarche d'inclusion des personnes vulnérables s'inscrit au cœur de l'innovation sociale grâce aux outils offerts par le SIILAB et au développement d'un fort partenariat public (État, collectivités territoriales, organismes de sécurité sociale) / privé (secteur associatif et fondations).

Une grande journée régionale de l'inclusion numérique sera organisée le 26 juin 2018 à l'IRTS de Loos par le SIILAB en lien avec Emmaüs Connect pour présenter les résultats de l'état des lieux régional et l'avancée des travaux en cours.

Plus d'infos : sur le [site de la DRJSCS](#), rubrique SIILAB

Porteur de projet : DRJSCS (pour l'État) et CCAS d'Amiens

● ASSOCIATIONS ● Type de public : COLLECTIVITÉS

Territoire : région

# UN SCHÉMA POUR L'ACCESSIBILITÉ DES SERVICES AU PUBLIC (SDAASP)

La question de l'égal accès aux services publics est une préoccupation majeure des acteurs publics.

Dans le Nord, le schéma départemental d'amélioration de l'accessibilité des services au public (SDAASP) prescrit par la loi NOTRe, a été initié par l'État et le conseil départemental du Nord. Adopté le 18 décembre 2017 par le conseil départemental et rendu exécutoire le 26 décembre 2017 par arrêté préfectoral, le SDAASP définit une stratégie partagée entre les acteurs des territoires, visant à renforcer l'offre de services dans les zones présentant un déficit d'accessibilité.

Le programme de ce schéma, composé de 16 actions toutes thématiques confondues, est prévu sur une durée de six ans à l'échelle départementale.

Plus d'infos : [www.nord.gouv.fr](http://www.nord.gouv.fr), rubrique Accessibilité des services au public



**LE NUMÉRIQUE :  
POUR QUE LE NUMÉRIQUE  
PROFITE À TOUS**

## La médiation numérique se développe : maisons de services au public (MSAP) et points numériques

Le Gouvernement a décidé, avec sept partenaires nationaux (La Poste, Pôle emploi, GRDF, la Caisse nationale d'allocations familiales, la Caisse nationale d'assurance maladie des travailleurs salariés, la Caisse nationale d'assurance vieillesse et la Caisse centrale de la mutualité sociale agricole), de mettre en œuvre un plan de déploiement de 1150 Maisons de services au public (MSAP) dans les zones rurales ou urbaines. Il vise à réduire les inégalités d'accès aux services en proposant une offre de proximité et de qualité à l'attention de tous les publics.

De l'information à l'accompagnement sur des démarches spécifiques, les MSAP articulent présence humaine et outils numériques. Dans la région Hauts-de-France, 70 MSAP sont d'ores-et-déjà ouvertes : 12 dans l'Aisne, 14 dans le Nord, 9 dans l'Oise, 24 dans le Pas-de-Calais, et 11 dans la Somme.

Plus d'infos : Portail des Maisons de services au public [www.maisondeservicesaupublic.fr](http://www.maisondeservicesaupublic.fr)

De même, des points numériques sont ouverts au sein, notamment, du réseau des préfectures et des sous-préfectures. Des agents sont présents pour aider les usagers à effectuer leurs démarches de CNI/passeports, cartes grises et permis de conduire.

Porteur de projet : Préfectures, Conseils départementaux, La Poste, Associations

Type de public :  
● PARTICULIERS  
Territoire : France

FOCUS

**[ NORD ]**



Inauguration de la MSAP de Anor (arrondissement d'Avesnes-sur-Helpe) le 19/02/2018

**[ RENCONTRE AVEC... ]**

## Les animatrices de la MSAP de Bourbourg, portée par l'Association Andyvie

### État d'avenir : Quels sont les services proposés dans votre MSAP ?

**Andyvie** : Elle est composée de 3 professionnels formés qui accueillent, orientent, informent et accompagnent les usagers désarmés dans leurs démarches administratives auprès des institutions partenaires. Du simple renseignement à l'explication d'un courrier en passant par l'utilisation des services dématérialisés, les usagers bénéficient d'une écoute et d'un accueil bienveillants. Notre objectif est de permettre aux personnes les plus éloignées des administrations de garder un lien avec celles-ci, mais nous souhaitons également favoriser l'autonomie des usagers.

### État d'avenir : Pour quelle démarches êtes-vous le plus sollicités ?

**Andyvie** : Les demandes les plus fréquentes sont les impressions d'attestations et les actualisations de situation.

### État d'avenir : En quoi la MSAP est elle, selon vous, utile pour la population, dans la mesure où une très grande majorité de la population dispose d'un accès à Internet ?

**Andyvie** : Si une grande majorité de la population dispose d'Internet, ce n'est pas pour autant qu'elle sait l'utiliser ! Les jeunes sont à l'aise avec l'Internet, mais ont des difficultés au niveau des parcours de leurs droits, car ils ne savent pas nécessairement naviguer sur le portail des institutions. Les usagers ont besoin d'être rassurés dans leurs démarches en ligne, d'où le rôle de la médiation numérique. 634 usagers ont déjà été accueillis depuis 2017.





## PRÉFECTURE ET DRFIP, NOUVEAUX PARTENAIRES AU SEIN DES MSAP

La préfecture du Nord et la direction régionale et départementale des finances publiques (DRFIP) ont souhaité déployer leurs téléprocédures au sein des 14 Maisons de services au public (MSAP) du Nord. A cet effet, trois journées de formation aux téléprocédures gérées en préfecture (cartes nationales d'identité et passeports, cartes grises, permis de conduire) et à la télédéclaration de revenus ont été organisées en préfecture en février 2018, à l'attention des animateurs des MSAP du Nord.

FOCUS

**AISENE**

### Le service public itinérant : une expérimentation réussie dans l'Aisne

Pour lutter contre l'isolement, un véhicule camping-car, animé par deux agents d'accueil, équipé en bureautique et connecté, parcourt 32 des 36 communes du territoire de la Communauté de communes Thiérache Sambre et Oise.

Les conseillères informent les usagers sur les démarches administratives et les accompagnent, via des outils numériques, dans la mise en relation avec les organismes sociaux. Au cours de l'année 2017, plus de 500 personnes ont ainsi été reçues. Plus de 665 dossiers ont été traités.

Les premiers résultats à l'issue de cette première année d'expérimentation sont positifs, et ce service a maintenant vocation à s'étoffer avec de nouveaux partenariats et de nouvelles démarches accessibles (mise à disposition, par la préfecture, d'un dispositif mobile de recueil pour traiter les demandes de cartes nationales d'identité et de passeports).

Porteur de projet : Préfecture de l'Aisne, Communauté de communes Thiérache Sambre et Oise

Type de public :  
● PARTICULIERS

Territoire : Communauté de communes Thiérache Sambre et Oise



FOCUS

**OISE**



### Déclarations TéléPAC : des services pour accompagner les exploitants agricoles. L'exemple de l'Oise

Les directions départementales des territoires (DDT) des Hauts-de-France sont mobilisées pour assister les exploitants agricoles dans leurs démarches. Toutes mettent à disposition des agriculteurs, sur leurs sites, des ordinateurs, et des agents sont présents à leurs côtés pour les aider.

Dans l'Oise, la DDT a également participé à plusieurs réunions d'information organisées par divers organismes du département (Chambre d'agriculture, notamment), afin de présenter les spécificités techniques du logiciel TéléPAC pour la campagne 2018.



Porteur de projet : DDT

Type de public :  
● AGRICULTEURS

Territoire : région



**LE NUMÉRIQUE :  
POUR QUE LE NUMÉRIQUE  
PROFITE À TOUS**

## **SE PRÉMUNIR CONTRE LES NOUVEAUX DANGERS DU NUMÉRIQUE : LUTTE CONTRE LES CYBERATTAQUES**

### **AU NIVEAU EUROPÉEN : LE RGPD, POUR UNE MEILLEURE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES**

Le règlement de l'Union européenne n°2016/679, dit règlement général sur la protection des données (RGPD), constitue désormais le texte de référence en matière de protection des données à caractère personnel au sein de l'Union européenne. Définitivement adopté par le Parlement européen en avril 2016, ses dispositions sont directement applicables dans l'ensemble des 28 États membres de l'Union européenne à compter du 25 mai 2018.

Ses objectifs :

- mieux protéger les personnes concernées par un traitement automatisé de leurs données à caractère personnel (mise en place du droit à l'oubli avec l'effacement des données numériques portant atteinte à la vie privée, consentement explicite au traitement des données personnelles, droit à la portabilité avec le transfert des données personnelles d'une plateforme à une autre...)

- et davantage responsabiliser les acteurs - entreprises et organismes publics - de ce traitement de données (désignation d'un délégué à la protection des données, obligation de réaliser une analyse d'impact avec l'aide des outils de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) en cas de risque élevé pour la protection des données)...

Plus d'infos : <http://www.cnil.fr>



## AU NIVEAU NATIONAL :



Au niveau  
NATIONAL

### Cybermalveillance.gouv.fr : le dispositif national d'assistance aux victimes d'actes de cybermalveillance



Vous êtes un particulier, une entreprise ou une collectivité territoriale et vous pensez être victime d'un acte de cybermalveillance ? Le programme gouvernemental [Cybermalveillance.gouv.fr](http://Cybermalveillance.gouv.fr) a pour missions la sensibilisation, la prévention et le soutien en matière de sécurité du numérique auprès de la population française :

- établissement d'un diagnostic précis de la situation ;
- mise en relation avec les spécialistes et organismes compétents les plus proches ;
- mise à disposition d'outils et de publications dispensant de nombreux conseils pratiques.



### Une formation en ligne « SecNumacadémie » pour nous sensibiliser à la cybersécurité

L'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSSI) a lancé, en mai 2017, un cours en ligne gratuit et accessible pendant trois ans, sur la cybersécurité. Objectif : permettre aux plus jeunes d'adopter les bons réflexes face aux risques de piratage.

Plus d'infos : <http://secnumacademie.gouv.fr>

## BON À SAVOIR :

### DES APPLICATIONS FRANÇAISES RESPECTUEUSES DES DONNÉES PERSONNELLES

- Qwant, le moteur de recherche français qui s'engage au respect des données personnelles
- Le Gouvernement va lancer, d'ici l'été 2018, une messagerie publique chiffrée ultra sécurisée pour les membres du Gouvernement, alternative à WhatsApp et Telegram. Cette application développée par la DINSIC pourrait être étendue aux membres de l'administration et des collectivités territoriales.



Dans les HAUTS-DE-FRANCE

**LE NUMÉRIQUE :  
POUR QUE LE NUMÉRIQUE  
PROFITE À TOUS**

## EN RÉGION : L'ÉTAT MOBILISÉ POUR LA SÉCURITÉ DE SES SYSTÈMES D'INFORMATION

### Avec COMEDEC, l'État renforce la lutte contre la fraude à l'identité

Initié dans le cadre de la sécurisation des titres, le projet COMEDEC (COMmunication Electronique des Données de l'État Civil) est un dispositif majeur de l'action de modernisation de l'État, mis en œuvre conjointement par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) et le ministère de la Justice. Le dispositif permet l'échange dématérialisé de données d'état civil entre leurs destinataires (administrations et notaires) et leurs dépositaires (mairies et service central de l'état civil de Nantes). Ces échanges concernent aujourd'hui les actes de naissance, mariage et décès suite à une demande de passeport ou provenant d'un office notarial.

La sécurité repose sur l'utilisation d'une carte individuelle qui permet de récupérer les demandes et de signer électroniquement les réponses. Cette carte de signature est conforme au référentiel général de sécurité (RGS) au niveau le plus élevé (niveau 3\*).

Les préfectures, qui assurent la gestion et la remise en main propre de ces cartes, sont pleinement impliquées dans la sécurisation de ces processus.

A l'occasion de la remise de ces cartes, elles sensibilisent les élus et agents des collectivités aux risques liés à la fraude à l'identité, mais aussi à l'importance du facteur humain et de la protection des données personnelles et professionnelles.

Plus d'infos : sur le [site du ministère de la Justice](#)



### L'État et les collectivités territoriales transforment ensemble le service public avec le programme DCANT

L'État et les associations d'élus ont élaboré leur programme de développement concerté de l'administration numérique territoriale (DCANT) pour la période 2018-2020. Présenté en décembre 2017, ce programme a pour ambition de devenir la feuille de route de la transformation numérique des territoires, et de construire conjointement des services publics numériques fluides et performants.

Il s'agit de faire en sorte que les systèmes

d'information de l'État et des collectivités convergent (socle commun d'applications, référentiels partagés...) afin que l'utilisateur soit face à une administration « numérique » sans rupture, « sans couture » et sans frontière.

Parmi les 35 premières actions qui seront engagées dès le 1<sup>er</sup> semestre 2018, est prévue la valorisation des actions de cybersécurité dans l'offre de services de l'État auprès des collectivités territoriales.

Plus d'infos sur le [site www.modernisation.gouv.fr](http://www.modernisation.gouv.fr) :

## LE FORUM INTERNATIONAL DE LA CYBERSÉCURITÉ (FIC) À LILLE

Chaque année, la capitale des Hauts-de-France devient, durant deux jours, la capitale de la lutte contre la cybercriminalité, en accueillant le FIC. Depuis 2007, cet événement est organisé par la Gendarmerie (pour le ministère de l'Intérieur), la Région Hauts-de-France, et les sociétés Euratechnologies et la Compagnie Européenne d'Intelligence Stratégique (CEIS). Il est devenu une référence dans le domaine de la cybersécurité et rassemble près de 10 000 experts et décideurs français et étrangers, acteurs publics et privés du secteur.



# REGARDS CROISÉS...

## SUR LES GRANDS ENJEUX DE L'INNOVATION PUBLIQUE

[ÉCHANGER]

*D'un côté, Michel Lalande, préfet de la région Hauts-de-France, préfet du Nord, qui a en charge la transformation des services de l'État en région - conformément aux ambitions portées par Action Publique 2022 - et la mise en oeuvre des mesures d'accompagnement des usagers dans le cadre de l'accélération de la dématérialisation des démarches administratives.*

*De l'autre côté, Jean Deydier, directeur et fondateur d'Emmaüs Connect et de WeTechCare, la « start up sociale » lancée en 2016 par Emmaüs Connect, qui se donne pour mission de développer des services web à destination des publics fragiles afin de renforcer l'autonomie numérique de ces personnes et de favoriser leur insertion sociale.*

*État d'avenir les a invités à échanger leurs points de vue sur les grands enjeux de l'innovation publique et ses perspectives. Regards croisés.*



## REGARDS CROISÉS... SUR LES GRANDS ENJEUX DE L'INNOVATION PUBLIQUE

### État d'avenir : Quels sont, selon vous, les enjeux majeurs de l'innovation appliquée à la sphère publique ?

**Michel Lalande :** Le premier enjeu de l'innovation publique est incontestablement celui de la performance, tant vis-à-vis de l'utilisateur que du service public lui-même. À l'heure où un virement financier de son compte bancaire vers un compte tiers se fait en quelques clics, l'utilisateur n'accepte plus des démarches qui ne s'inscrivent pas dans le temps réel. Pour le service public, le numérique est un enjeu de productivité essentiel : automatiser ce qui peut l'être pour le plus grand bénéfice de l'utilisateur et recentrer nos effectifs sur les missions de forte valeur ajoutée au bénéfice des territoires.

Le deuxième enjeu réside dans la possibilité qu'offre le numérique de disposer des informations et des capacités de traitement de données qui permettent à l'administration de mieux comprendre les phénomènes économiques et sociaux et, ainsi, de voir plus loin. La problématique du partage des données et de big data sera, à coup sûr, l'un des grands enjeux du XXI<sup>e</sup> siècle. Derrière tout cela, il y a toujours la notion de performance, de mobilisation et d'optimisation des connaissances.

**Jean Deydier :** Si l'innovation publique est, bien sûr, un levier de performance et d'attractivité des territoires, elle peut aussi fortement favoriser l'égalité des chances et le pouvoir d'agir des citoyens : ne plus se déplacer, acheter moins cher, s'informer, se former, maintenir le lien avec ses proches, collaborer... les exemples ne manquent pas.

### État d'avenir : Comment percevez-vous l'apport du numérique dans la transformation de l'action publique ?

**Michel Lalande :** Le numérique offre des possibilités inédites du point de vue de la prospective, gage d'une offre de service public en lien avec les attentes de la société civile. Le numérique est également un outil pour promouvoir la culture du résultat.

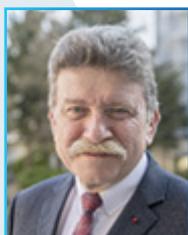
Néanmoins, l'innovation publique doit s'entendre au-delà du numérique qui en est son outil principal. Le droit administratif français a développé, au cours des XIX<sup>e</sup> et XX<sup>e</sup> siècles, la théorie de la permanence du service public. Aujourd'hui, ce principe est revisité non pas dans sa légitimité mais dans son expression. L'innovation publique se doit d'être au service d'une exigence fondamentale pour nos compatriotes pour offrir un service public de qualité et de proximité. L'innovation publique est aujourd'hui galvanisée par la révolution numérique qui s'est emparée de tous les organismes publics. Le numérique ouvre des champs encore inimaginables il y a quelques années, comme la numérisation des titres.

**Jean Deydier :** Si l'accélération de la transition des services publics français vers le « tout numérique » est synonyme de simplification et de gain de temps pour 60 % des usagers, cette évolution met en difficulté une part encore importante de la population : 39 % des Français se disent inquiets à l'idée de devoir effectuer des démarches administratives en ligne. Vécu, par les usagers très éloignés du numérique, comme un obstacle infranchissable qui menace l'accès à leurs droits, il y a urgence à agir pour favoriser l'accès, développer les usages et rassurer les Français face aux procédures en ligne. L'enjeu est donc de détecter les difficultés des Français, d'accélérer la montée en compétence et l'éducation au numérique tout en maintenant des alternatives d'accueil physique pour les plus fragiles. Pas de transformation numérique de l'action publique sans plan d'inclusion numérique.

## État d'avenir : Et l'inclusion sociale, dans tout cela ?

**Michel Lalande** : La dialectique entre innovation publique et révolution numérique interroge en effet sans cesse le service public dans ses missions et dans son organisation. En cela, cette dialectique stimulante est une formidable opportunité pour les agents comme pour les usagers. Mais, avant toute chose, l'État doit veiller à ce que l'innovation, moteur de la modernisation de l'administration, le numérique étant son énergie, relève un double défi : lutter contre deux nouveaux risques d'exclusion et de cyberattaques.

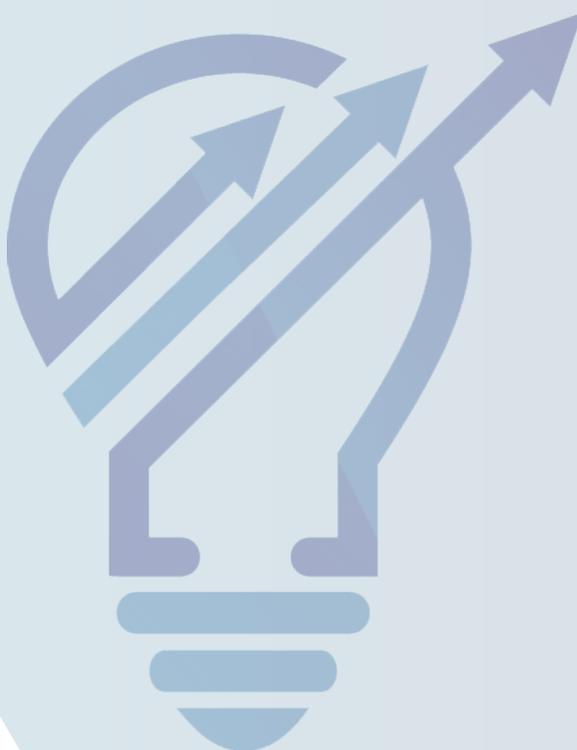
**Jean Deydier** : Investir dans l'inclusion numérique des Français est un enjeu de cohésion sociale évident. La clé du succès : un engagement conjoint de l'Etat, des opérateurs qui dématérialisent l'accès à leurs prestations, des collectivités territoriales, des acteurs sociaux et de la médiation numérique. Nous avons la chance en France de pouvoir compter sur un maillage très dense d'acteurs de proximité. En prise directe avec les publics, ils ont un rôle indispensable à jouer pour renouer la confiance des usagers dans le service public et dans le numérique. Paradoxalement, la transformation numérique redonne un rôle clé à l'humain !



Michel Lalande  
Préfet de la région Hauts-de-France,  
préfet du Nord



Jean Deydier  
Directeur et fondateur d'Emmaüs Connect  
et de [WeTechCare](#)



Découvrez, dans le prochain numéro d'État d'avenir à paraître en septembre 2018, la mise en place des politiques de l'eau en région.



Magazine publié par le préfet de la région Hauts-de-France, préfet du Nord  
n°1 / Juin 2018 / n° ISSN en cours  
Directeur de publication :  
Michel Lalande,  
préfet de la région Hauts-de-France,  
préfet du Nord

Conception et réalisation :  
Service régional de la communication interministérielle,  
préfecture de la région Hauts-de-France

Ont contribué à ce numéro :  
Les services de l'État en région, le SDIS du Nord,  
l'association Andyvie et WeTechCare

Conception graphique :  
Préfecture du Nord – SIDSIC/BEP

Retrouvez les services de l'État sur :  
[www.nord.gouv.fr](http://www.nord.gouv.fr)  
[www.prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france](http://www.prefectures-regions.gouv.fr/hauts-de-france)

et sur  [prefetnord](#)

 [prefet59](#)

# ÉTAT d'avenir

en HAUTS-DE-FRANCE

*La revue des services et opérateurs de l'État dans votre région*

**N°1** - Juin 2018



PRÉFET  
DE LA RÉGION  
HAUTS-DE-FRANCE