Projet d'agenda numérique métropolitain
Annexe à la délibération n° XX/XX

Décembre 2019

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

1 INTRODUCTION DE LA PRESIDENTE

Faire face à la 4ème révolution industrielle.

A chaque période de crise, l'humanité a su trouver les réponses dans la recherche et l'évolution des techniques qui ont entrainé des révolutions industrielles. La mécanisation, le pétrole, l'informatique ont apporté les gains de productivité nécessaires pour nourrir, soigner, accroitre le niveau de vie des populations.

Nous sommes aujourd'hui face à un défi nouveau : répondre à l'explosion démographique planétaire dans un contexte de raréfaction de nos ressources environnementales, financières, agricoles. Nos modèles sont à réinventer. Ce tableau pourrait être particulièrement noir si nous n'avions pas en nos mains les solutions qui vont aboutir à une indispensable 4ème révolution industrielle : les technologies du traitement massif de la donnée et de l'optimisation des ressources.

Tout comme j'ai tenu à ce que notre Métropole se dote d'un agenda environnemental ambitieux. Il m'est apparu indispensable de la faire entrer dans cette nouvelle ère en élaborant une stratégie numérique ambitieuse développée dans un Agenda du Numérique.

Je veux qu'elle soit l'occasion pour nos entreprises de connaître une nouvelle ère de croissance, pour nos collectivités de mieux gérer les moyens publics et pour tous nos usagers d'accéder à des services adaptés à leurs besoins et à leurs moyens.

Voilà l'objectif pour notre Métropole. Il peut être atteint en fédérant toutes les initiatives, déjà nombreuses, et en instituant un véritable Territoire Numérique de Confiance où acteurs du numérique, usagers et entreprises pourront innover et créer de la valeur sans hypothéquer l'avenir.

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

UN PROJET REPOSANT SUR 3 AXES FORTS

- Innover pour les usagers,
- Devenir un territoire numérique d'excellence et d'innovation
- Rendre la Métropole et les collectivités du territoire plus innovantes et agiles.

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

AXE 1 : INNOVER POUR LES USAGERS

La Métropole doit se doter d'un socle agrégeant les services proposés dans son territoire. Elle doit être un "hub de services" construit autour des attentes et de l'expérience utilisateur. Elle doit repenser les moyens d'échanges avec ses usagers, devenir une MAAS, une « Métropole As A Service », dans tous ses domaines de compétences, ses politiques publiques et pour ses différentes catégories d'usagers.

Nos concitoyens sont aujourd'hui en attente d'offres de services instantanées, personnalisées, simplifiées et accessibles. Le potentiel d'attraction de ces services est tel que certains en oublient parfois des règles de sécurité élémentaires qui obèrent la confidentialité des opérations ou des données personnelles exploitées à des fins mercantiles ou pire.

La sphère publique doit jouer un rôle de garde-fou sans freiner les innovations. Accéder simplement, à toujours plus de services, sans oublier personne et en toute sécurité c'est le défi que se fixe la Métropole.

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

1.1 Un portail web des services en ligne

1. **Développer un portail unifié des services** qui centralisera dès 2020 toutes les démarches et traitera la relation usagers – administration. Son déploiement qui a commencé en 2019 se poursuivra en 2020 avec des services de demande de subventions, d'enquêtes publiques et concertation en ligne, un portail de Déclaration d'Intention d'Aliéner, d'achats en ligne de composteurs, de redevance spéciale déchets pour les entreprises ainsi que l'application déchetterie connectée (en pilotes sur un territoire ou un équipement).
2. **Développer un espace entreprise** afin de rendre accessibles les informations « entreprises » depuis un point unique : recherche immobilière et foncière, cartographie des incubateurs, accélérateurs, fablabs et pépinières d'entreprises, listing et mise en relation aux réseaux d'entreprises, accès au guichet de raccordement au FTTO, thématiques informationnelles (Chiffres clés économie, grands projets, filières d'excellence, grands évènements), appels à projet, aides et financements
3. **Développer un espace pour les communes** afin de rendre accessibles les services et informations à destination des communes depuis un point unique : accès privilégié au Système d'Information Géographique, accès privilégié au portail de données, accès aux Déclarations d'Intention d'Aliéner.

Dans chacun de ces espaces thématiques, les fonctionnalités et téléservices s'enrichiront dans le temps et pour tous les domaines de compétences de la métropole, dans une logique de déploiement sur l'ensemble du territoire pour harmoniser et simplifier la relation avec les usagers.

1.2 L'application mobile, plateforme de services, le lien direct avec nos usagers

Pour accompagner les usagers au quotidien et pour leur offrir un service personnalisé en fonction de leur géolocalisation, les services proposés dans le portail seront aussi disponibles sur une application mobile qui fédèrera tous ces services sur smartphone dès 2020 :

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

- Inscriptions aux transports scolaires pour les élèves
- Recharge des titres de transport RTM,
- Achat du Pass métropolitain,
- Guide du tri
- Médiathèque
- Info trafic et travaux,
- Demande de composteur,
- Qualité de l'air,
- Agenda évènementiel,
- Informations et accès aux piscines,
- Localisation des parkings avec disponibilité, tarification, disponibilité de borne de recharge,
- Application guide du tri avec consignes de tri, localisation des points de collecte, récupération, tri,
- Localisation des bornes de recharge de véhicules électriques avec disponibilité.

Focus : mettre la métropole dans la poche

L'**objectif** est de fédérer et développer l'offre de services numériques de la métropole sous une application mobile unique. Cette application sera l'application métropolitaine qui fédèrera tous les télé-services dans tous les domaines de compétence : mobilité, culture, sport, environnement, développement économie, signalement d'incident, etc.

1.3 Engagés au quotidien : la Métropole

Focus : l'application Engagés Au Quotidien

Ce dispositif permet de signaler tout évènement sur l'espace public en multi-canal et de déclencher une intervention technique. Il existe en deux déclinaisons : une application citoyenne et une application agent de la métropole. A ce jour elle a permis de gérer plus d'un million de signalements depuis 2014.

1. Disponible aujourd'hui sur le territoire Marseille-Provence, ce dispositif va être progressivement étendu sur tout le territoire.
2. Ce service sera intégré dès 2020 dans le portail de services métropole et dans l'application mobile.
3. Ce service Engagés au quotidien, qui permet aujourd'hui de signaler des dysfonctionnements relatifs aux compétences eau, assainissement, déchets, propreté, voirie va être étendu aux nouvelles compétences pour 2021 et 2022.

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

4. Enfin, ce dispositif sera mis à disposition des communes qui le souhaitent dans l'exercice de leurs compétences communales.

1.4 Intégrer les innovations numériques des métiers de la métropole dans cette plateforme de services

Le numérique étant transversal et nous le retrouvons dans toutes les compétences clés de la métropole, et les services développés par notre institution seront identifiés et fédérés dans la métropole dans ma poche. Ainsi nous retrouverons :

1. Pour la mobilité : simplifier l'information voyageur, développer le jalonnement dynamique partout où il est efficace, développer une billettique unique et une application mobile sans couture pour le client, généraliser le porte-monnaie transport sur tout le territoire, anticiper avec les technologies prédictives, alimenter un Observatoire de la mobilité,
2. Pour la voirie et la propreté : développer et promouvoir les possibilités de signalement et de suivi numérique pour les usagers,
3. Pour la culture, faciliter l'accès à travers un accès numérique aux ressources et des possibilités de réservations en ligne systématiques,
4. Equipements sportifs : faciliter l'accès aux horaires, réservation, fréquentation, abonnements,
5. Etc.

1.5 Ouvrir cet espace aux innovations du territoire et encourager les comportements vertueux.

Intégrer les solutions digitales tierces présentes sur notre territoire et contribuant à l'atteinte de nos objectifs de politiques publiques.

Encourager les comportements vertueux de nos usagers par des mesures d'incitation et de récompenses citoyennes.

1.6 Soutenir l'inclusion numérique

Avec près de 23 % de la population en difficulté avec le numérique, des démarches de plus en plus dématérialisées qui se généralisent, le sujet de l'accompagnement de ces publics reste un enjeu important.
C'est pourquoi, il convient de :

1. **Effectuer un diagnostic des tiers lieux numériques dans lequel la médiation numérique s'exerce et identifier des dispositifs susceptibles** de soutenir l'inclusion numérique des différents publics (usagers, entreprises, publics fragiles, …),
2. **Définir un plan d'action d'inclusion numérique sur le territoire** à destination des différents publics permettant notamment de soutenir efficacement les réseaux d'acteurs de l'inclusion numérique,
3. **Développer un réseau de béta testeurs** et plus globalement les possibilités d'inclusion numérique pour **les services numériques propres à la métropole,**
4. **Accompagner au quotidien les publics éloignés du numérique** à son usage (publics précaires, personnes âgées, etc.) par des dispositifs adaptés à chaque public : s'appuyer sur un réseau de lieux d'accueil physique, stimuler les réseaux associatifs,

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

5. **Développer une culture du numérique** sur l'ensemble du territoire permettant la prise en compte et l'appropriation des dernières tendances, la prise de recul par rapport à certaines technologies, la sécurité des données personnelles à travers l'ensemble des tiers lieux et acteurs de l'écosystème numérique,
6. **Amplifier la participation civique** à travers des **outils numériques** dédiés aux différents projets construisant la métropole,
7. **Repenser les lieux d'incarnation** de la métropole comme autant de guichets uniques recréant du lien avec les usagers.

2 AXE 2 : DEVENIR UN TERRITOIRE D'EXCELLENCE ET DE CONFIANCE NUMERIQUE

L'Agenda Numérique doit permettre de positionner la Métropole comme un territoire d'excellence numérique et d'innovation au service de tous. Cette ambition nécessite de garantir une montée en gamme qualitative et quantitative des services associés aux trois piliers fondamentaux du développement numérique : les infrastructures (Très Haut Débit, Wifi, IOT…), les données et les services numériques.

L'objectif de cet axe est de permettre d'accélérer le développement économique du territoire et renforcer son attractivité. Il s'agit d'œuvrer pour :

- Une Métropole connectée : accompagner les déploiements du Très Haut Débit (fixe et mobile) pour tous les publics (particuliers et entreprises).
- Une Métropole intelligente : développer les infrastructures et services « Smart City », tirer le meilleur parti du numérique et de l'internet des objets (IOT) pour améliorer les publics services rendus aux usagers, en lien avec les compétences de la Métropole.
- Une Métropole Orientée Données : soutenir et renforcer l'ouverture, le partage et l'exploitation de données territoriales publiques et privées au service de la transformation numérique du territoire,
- Une Métropole entrepreneuriale et innovante : accompagner les entrepreneurs (Frenchtech, dispositifs d'accélération et d'incubation, animation de l'écosystème),
- Une Métropole territoire d'expérimentation ouvert aux nouvelles solutions numériques,
- Une Métropole de talents : développer l'offre de formation aux nouveaux métiers du numérique et être identifié comme un territoire ressource pour les entreprises en recherche de talents.
- Une Métropole au numérique inclusif : faire de l'inclusion numérique une préoccupation systématique et permanente à travers l'ensemble des tiers lieux et acteurs de l'écosystème numérique, accompagner au quotidien les publics éloignés du numérique à son usage (publics précaires, personnes âgées, chercheur d'emploi, etc.) par des dispositifs adaptés à chaque public et très inclusifs, développer une culture numérique forte sur l'ensemble du territoire (prise en compte et appropriation des dernières tendances, prise de recul par rapport à certaines technologies, sécurité des données personnelles, etc.)
- Une métropole durable où le numérique contribue à l'atteinte des objectifs de développement durable portés par les différentes politiques publiques dans une logique de sobriété numérique.

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

2.1 Développer la connectivité du territoire pour le grand public

1. **Accélérer le déploiement de la fibre pour les Citoyens via le FTTH** avec un objectif de connecter 100% de la population d'ici à 2022 sur le territoire de la métropole. Cela passe par le déploiement de 800 000 liaisons chez l'abonné et l'installation de 2700 armoires de rue.
2. **Accélérer** la couverture mobile 4G sur le territoire en identifiant les zones blanches du territoire pour amener les 4 opérateurs à les traiter dans un délai de 12 à 24 mois selon les critères. Déjà 3 sites identifiés avec l'objectif de 2 nouveaux sites pour 2020 et 2 sites pour 2021. La métropole intégrée à un rôle de prescripteur sur son territoire.
3. Suivre les évolutions des déploiements et **nouveaux usages de la 5G** en 2019 ; la Ville de Marseille a été choisie par Orange comme ville pilote.
4. **Développer les accès wifi dans des lieux publics** (places, parcs, plages, transport, ports, etc.) en commençant dans les ports de plaisance avec un objectif de 5 capitaineries en 2020 puis 10 en 2021 et en priorisant les autres usages (wifi dans les bus, wifi sur les lieux clés touristiques, wifi dans les équipements sportifs, etc.)

Focus : La mise en place en place d'un guichet unique connectivité au niveau de la métropole permettra de répondre aux sollicitations et de programmer, suivre et accélérer les déploiements du FTTH sur le territoire de la métropole en relation avec les communes et les opérateurs.

2.2 Développer la connectivité du territoire pour les entreprises

Développer le Très Haut Débit pour « 100% des entreprises du territoire métropolitain » comme l'indique l'agenda du développement économique. Dans les **760 zones économiques** (zones d'activités, zones d'industrielles, zones touristiques, zones d'entreprises et grands équipements métropolitains) sur ses 92 communes.

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

Permettre aux entreprises, à travers la fourniture d'un **THD performant à des couts compétitifs,** de s'installer, se développer et investir sur notre territoire.

La métropole s'organise pour :

1. **Suivre les déploiements des opérateurs historiques (Orange, SFR) à travers le guichet unique** Au niveau de la métropole, ce guichet permettra de suivre les déploiements, de mettre en relation les services compétents pour accélérer les déploiements.
2. **Inciter la création des réseaux d'initiative publique** et connecter des zones d'activités en carence : 10 zones d'activités économiques nouvelles raccordées en 2019 (4 dans le Pays d'Aix dans le cadre de Cap Aix – 6 sur d'autres zones économiques priorisées).
3. **Accompagner la création des réseaux d'initiative privée** pour compléter l'offre de connectivité sur le territoire. 5 grandes zones identifiées sur notre territoire pour toujours plus d'entreprises éligibles à de nouvelles offres compétitives et dès 2020.

2.3 Développer une plateforme de données pour plus de services et d'usages sur le territoire.

La métropole, consciente des enjeux de la donnée dans le développement de nouveaux services et de son rôle moteur en matière d'attractivité, s'engage à :

1. **Ouvrir et animer une plateforme de données territoriales** dès 2019 pour y centraliser un maximum de données et les partager,
2. **Enrichir continuellement cette plateforme de nouveaux jeux de données,**
3. **Poursuivre son engagement d'ouverture au plus grand nombre** dans une logique d'Open Data.
4. Fédérer autour de cette plateforme d'autres institutions (CCI, GPMM, communes…) pour plus de partage et de services.
5. Renforcer la démarche en interne par des séminaires de sensibilisation et de valorisation de nouveaux jeux de données
6. **Favoriser les réutilisations des jeux de données** par la participation et l'accompagnement de structures par la réalisation de hackathon.

Focus : Accélérer l'ouverture et le partage des données pour développer de nouveaux services : lancement et développement de l'usage de la **plateforme Data Métropolitaine** en lien avec les plateformes nationales et régionales

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

2.4 Développer et promouvoir l'écosystème numérique territorial

1. **Soutenir le développement de la French Tech** sur le territoire de la Métropole : rencontres annuelles TechChampion, organisation de passerelles croisées avec trois Métropoles étrangères, création du comité Bankinnov, création et organisation des conférences #Content For Future, développement des dispositifs Pass FT, Bourse FT, FrenchTech Seed…, mise en place du programme Mon Territoire : Mon Premier Client.
2. **Soutenir les lieux d'innovation sur le territoire de la Métropole** : soutenir Marseille Innovation et ses 4 incubateurs (hôtel Technologique, hôtel Technoptic, Pôle Média Belle de Mai, place de l'Innovation le nouveau site dédié à l'innovation numérique). Soutenir les pépinières du Pays d'Aix (Meyreuil, Gardanne, Pertuis) et les pépinières Cleantech. Soutenir les Pôles de compétitivité et Cluster : SCS, Optitec.
3. **Soutenir et développer le rayonnement International et national de l'écosystème numérique** de la Métropole : mission Israël, CES Las Vegas, salons locaux à dimension internationale InnovInmed - Emerging Valley, accompagner les start-ups du territoire sur Vivatech Paris
4. **Orienter les évènements métropolitains vers les grandes thématiques actuelles et de demain** : smart City, blockchain et intelligence artificielle, etc., …

2.5 Participer aux grands projets du territoire

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

1. **Soutenir le développement de la Cité de l'Innovation et des Savoirs Aix-Marseille** (CISAM) et **le bâtiment totem French Tech** véritable accélérateur de la création innovante à travers une concentration inédite des acteurs de l'innovation territoriale offrant une palette de services unique en Europe, de la R&D à l'expérimentation, le tout dans le cadre d'un partenariat Université-Métropole.
2. **Renforcer le rayonnement international avec deux accélérateurs privés, ZeBox (CMA CGM) et Obratori (L'Occitane)** pour accélérer l'innovation et connecter laboratoires de recherche, start ups, grands groupes et acteurs du développement économique.
3. Compléter le dispositif par un espace référence **démonstrateur du potentiel innovant** du territoire. Intégrer au lieu de l'équipe Aix-Marseille French Tech pour la création d'un **« French Tech Office »** au service de l'écosystème.
4. Soutenir le développement de **l'Accélérateur M (création métropolitaine)** et son offre d'accélération internationale de start up sur **trois filières d'excellence** : la Mer, les Industries Créatives, la Rénovation Urbaine Méditerranéenne, associée à une offre d'Open Innovation orientée vers la collaboration startups / grands groupes.

2.6 Soutenir les écoles du numérique

1. Soutenir la mise en place d'un **cursus de formation de codeurs généralistes** (2 ans / gratuite) qui permettra de répondre aux besoins de recrutement local des entreprises, d'accompagner le retour à l'emploi des personnes éloignées, de favoriser l'insertion des femmes et des séniors dans les métiers du numérique,
2. Soutenir la mise en place d'une **formation d'excellence** pour rendre les jeunes diplômés directement intégrables au sein d'entreprises à très haute valeur technologique,
3. Développer la **formation continue sur les spécialités Intelligence artificielle et blockchain** pour créer un lieu de référence sur les technologies émergentes, susciter et stimuler un réseau d'experts.

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

3 AXE 3 : RENDRE LES COLLECTIVITES AGILES ET INNOVANTES

L'**objectif** de ce troisième axe stratégique est de mettre les ambitions numériques au cœur du fonctionnement de l'institution. Il s'agit de structurer et dynamiser la transformation digitale des collectivités à travers une vision simple et partagée. Les nouveaux modes de travail devront s'inscrire dans la réflexion globale afin de sensibiliser, acculturer et impliquer avec des outils de communication, des formations et des événements. La transition pourra s'appuyer sur la création de plateformes transversales en partant des usages et en s'appuyant sur les technologies de rupture (Blockchain et IA par ex.).

3.1 La transformation digitale des pratiques professionnelles

1. **Développer la dématérialisation des procédures administratives** : s'appuyer sur ce qui est déjà opérationnel depuis 2018 sur les trésoreries, le contrôle de légalité, les bons de commande et le service fait, développer dès 2019 le dossier agent informatisé. Préparer le système d'archivage électronique,
2. **Converger vers un seul système d'information** chacun des domaines métiers clés de nos institutions : le système d'information des ressources humaines en 2019, la gestion des temps de travail en 2020, le système d'information financier et la gestion du protocole en 2020, etc. …,
3. **Faciliter les usages numériques des agents** en déployant le centre d'assistance informatique sur tous les territoires : en 2019 à travers un Centre appel unique pour les agents, en 2020 à travers une gestion centralisée du patrimoine informatique,
4. **Développer les méthodes de travail innovantes** en s'appuyant sur **« l'expérience TLM » :** Bureau sans papier, espaces de co-working, salles d'idéation, accès à distance, travail en mobilité , développer la communauté digitale,
5. **Mettre en place les outils permettant la transformation digitale de l'institution :**
    - **Amplifier le déploiement et l'usage des outils collaboratifs** entre les services, au sein et entre les territoires :
    - Amplifier la **visioconférence** dans les salles de réunion et sur les postes des agents,
    - Continuer à développer l'us**age des espaces collaboratifs**,
    - Ouvrir **l'Intranet** métropolitain fin 2019,
    - Etc ...

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

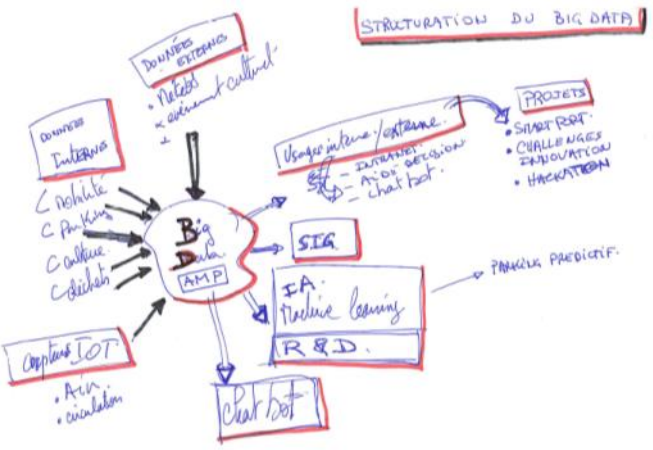
Focus : CAP DIGITAL : Cette action s'appuie sur le développement d'une véritable **communauté digitale** interne et externe permettant une appropriation progressive des possibilités du numérique dans les différents métiers de la métropole à tous les niveaux de l'organisation

3.2 Le SIG outil de pilotage géo-décisionnel territorial

- Définir et mettre en œuvre **un socle SIG fédérant toutes les données géographiques** de la collectivité et offrant des outils avancés de pilotage géo-décisionnel et de valorisation de ce patrimoine au service des compétences de la Métropole.
- Concevoir et délivrer une **offre de services SIG (**écosystème SIG, géomatique, topographique) **à destination des Territoires et des Communes** (T&C) et leur permettant de moderniser leur fonctionnement et d'intégrer la dimension spatiale dans leur décision.
- Mettre en œuvre **un Portail géoweb grand publi**c permettant la publication de cartes spécifiques sur différentes thématiques (par exemple « forêts & bois » ou « composteurs ») à destination du grand public et des acteurs du territoire.

3.3 La veille technologique au service des politiques publiques

BigData, l'IA et la blockchain, ….



Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020

En veille permanente sur les nouvelles technologies, la Métropole se doit de maîtriser et développer ses données comme un terreau d'expérimentation et de créativité. Ouverte et humble face aux nouvelles technologies, elle se positionne comme un territoire de confiance et comme un laboratoire grandeur nature.

D'ores et déjà des pistes porteuses ont été identifiées :

1. Développer **une stratégie vers le Big Data** pour centraliser de grands volumes de données d'intérêt métropolitain pour mieux les maitriser, les valoriser et les partager,

2. **Ouvrir le Big Data Métropolitain** à nos partenaires pour mutualiser les infrastructures et les innovations,

3. **Enrichir le hub avec les données provenant de toutes les compétences de la métropole** : Mobilité, Air, ainsi qu'avec des données externes (météo, évènements, etc…),

4. Exploiter ces données pour **développer de nouveaux services et usages innovants** grâce au deep Learning, à **l'Intelligence Artificielle et la blockchain.**

Reçu au Contrôle de légalité le 17 janvier 2020