

STRASBOURG  
**Smart strategy :**

**pour une métropole  
« augmentée »**





# Édito

Le digital joue aujourd'hui un rôle essentiel et touche tous les aspects de notre vie : notre façon de travailler, d'apprendre, de nous déplacer... Pour certains, il génère des craintes concernant la sécurité des données personnelles ou les perspectives de l'intelligence artificielle alors que pour d'autres, il ouvre le champ de tous les possibles et contribue à rendre la société plus agile, plus collaborative, plus ouverte.

Le digital est également un levier de croissance économique et de productivité. Au-delà de la filière numérique, le digital transforme radicalement certains secteurs d'activité et leurs modèles économiques.

Il est donc naturel que la « métropole augmentée » intègre pleinement ces enjeux dans les compétences qu'elle exerce, et les partage avec l'ensemble des communes et des citoyens.

Dans le cadre de cette transformation, la stratégie digitale propose une approche qui permette d'accroître l'intégration des communes de l'Eurométropole et la mutualisation de leurs capacités, de proposer des services simplifiés et efficaces aux habitants, mais également de mettre en place un environnement favorable au développement des entreprises numériques. Ces objectifs sont réunis dans une méthodologie de travail accessible et fédératrice.

Parce qu'il présente à la fois une identité forte, une grande proximité avec les usagers, et une concentration de la valeur et des opportunités de développement à grande échelle, le territoire de l'Eurométropole est idéal pour devenir un laboratoire de la République numérique.



Robert HERRMANN  
Président  
de l'Eurométropole de Strasbourg



Catherine TRAUTMANN  
Vice-présidente  
de l'Eurométropole de Strasbourg



# Sommaire

## Contexte et enjeux

Le citoyen dans la « métropole augmentée »  
Les défis de la transformation digitale de l'Eurométropole  
Un contexte général favorable

6 à 9

## Ambition du territoire

Les usagers, des acteurs au cœur du projet  
Un effet de levier sur le développement et l'attractivité du territoire  
La performance du service public  
Les infrastructures numériques, un prérequis de la stratégie digitale  
La sécurité, gage de confiance  
Smart data, la donnée souveraine  
L'innovation comme fil rouge

10 à 25

## Démarche, gouvernance et organisation

La démarche  
Une gouvernance partenariale et transversale

26 à 29

## Lexique

30 à 31

## Projets structurants

32 à 49





## Contexte et enjeux

### Les défis de la transformation digitale de l'Eurométropole.

#### Un facteur d'intégration des communes de l'Eurométropole

Les infrastructures et services numériques représentent un facteur d'intégration des communes de l'Eurométropole au service du citoyen. Ils permettent de renforcer le **sentiment d'appartenance** au territoire, tout en respectant le choix des communes. Ainsi, ils contribuent à faciliter la vie quotidienne et les déplacements des habitants en permettant un accès simplifié ou une identification unique aux services dématérialisés.

De plus, la masse critique que représente l'Eurométropole constitue un facteur favorable de négociation avec les fournisseurs. Ce constat invite à poursuivre la démarche de concertation pour la construction d'une Eurométropole numérique, et la recherche de mutualisations.

Une réflexion devra être menée afin d'articuler les compétences de l'Eurométropole dans le domaine numérique et les compétences communales (comme l'éducation, l'éclairage...) et d'identifier un modèle économique pérenne qui respecte les intérêts de chacune des collectivités.

Véritable **projet de territoire**, la stratégie digitale s'incarne dans les territoires de projets, que constituent les communes de l'Eurométropole. Certains projets pourront être développés sur une commune avant d'être déployés plus largement, offrant à chacune l'opportunité de **valoriser ses atouts et spécificités**. Grâce à cette approche multilatérale, la démarche permet de conforter l'unité et la solidarité métropolitaine. Au sein de ce territoire, Strasbourg, ville centre, joue un rôle moteur.

#### Le digital, pierre angulaire de la smart city

La notion de smart city, au-delà du concept marketing, a le mérite de montrer l'aspect systémique et complexe d'un territoire, à plus forte raison d'une métropole. Les différentes composantes du territoire doivent s'articuler, et le digital est un **catalyseur de ces interactions**. **Facteur de transparence, de démocratie et d'innovation, il permet également de mieux croiser les enjeux des politiques thématiques de la collectivité : mobilité, environnement, transition énergétique, développement économique, social...**

Ainsi, le projet « Ville respirable » comporte un volet spécifique sur des outils de simulation et de modélisation permettant de renforcer le lien entre la gestion du trafic et la qualité de l'air.

Par ailleurs, le projet « la santé en mouvements » vise à mettre en place une plateforme numérique partagée et croise les politiques publiques dans les domaines du développement économique, des personnes âgées, des mobilités, du sport, de la santé, de l'habitat, d'urbanisme et d'aménagement du territoire, d'agriculture péri-urbaine...

On voit ainsi que la dimension digitale et les synergies qu'elle engendre, en interne comme avec les partenaires du territoire, sont systématiquement intégrées dans les projets déployés par les directions métiers de la collectivité.

Au cœur de la smart city, on trouve la question centrale de la donnée, produite par la collectivité, mais également par d'autres acteurs du territoire : délégataires de service public, opérateurs privés, et notamment de « pure players » digitaux.

Dans ce contexte, la collectivité doit donc réinterroger son rôle et ses responsabilités : quelles données produire, exploiter, consolider et partager ? Comment passer de l'analyse des données à une démarche prédictive ? Comment préserver l'intérêt général ? Comment optimiser l'affectation des ressources budgétaires ? Comment développer les compétences des équipes pour faire face à ces nouveaux défis ?

#### Vers une société numérique

La révolution engendrée par le numérique représente une question sociétale et globale, mais aussi un enjeu local et humain. L'échelle de la métropole, sa proximité avec les habitants et leurs préoccupations, permettent ainsi d'apporter des réponses concrètes

Face à une exigence de réactivité, la collectivité doit **préserver la qualité et la performance du service public, tout en favorisant l'accès des citoyens aux technologies.**



# Contexte et enjeux

Le digital constitue un outil au service de la simplification des procédures, de leur automatisation, parfois de leur mutualisation. Il assure à la fois une meilleure performance de l'administration et un lien plus fluide avec les citoyens. Le numérique est également un outil au service de la participation citoyenne et modifie la relation de la collectivité avec les citoyens, et leur rôle respectif ; le citoyen devient contributeur et la collectivité se positionne en tant que facilitateur.

Il est également important d'appréhender les contraintes et les limites posées par les technologies : sécurité, protection des données et de la vie privée, accès équitable aux services et lutte contre la fracture numérique.

## Des impacts économiques majeurs

Alors que le numérique permet une totale indépendance entre la localisation de l'entreprise et son marché, il génère pourtant des phénomènes de concentration des écosystèmes, des talents et de la valeur qui en découle.

De plus, le numérique a des impacts sur de nombreux secteurs d'activité : si l'on ajoute au cœur de l'économie numérique, les secteurs transformés par la numérisation (édition, musique, audiovisuel, finance...) et les secteurs ayant dégagé des gains de productivité significatifs grâce aux technologies (commerce, industrie...), c'est 80% de l'économie française qui est concernée. Sur le territoire de l'Eurométropole, la fertilisation croisée porte d'ores et déjà ses fruits dans les secteurs d'excellence de la santé, de la mobilité et de l'industrie.

On voit donc que l'économie numérique et la transition digitale des entreprises représentent des défis majeurs pour le développement du territoire, son attractivité, et son rayonnement sur la scène nationale et internationale.

## Un changement culturel à accompagner

La transformation digitale commence au sein même de l'organisation, les équipements et applications numériques ayant des conséquences importantes sur le travail des agents de la collectivité et sur leurs relations avec les usagers. Le déploiement de nouveaux outils numériques, postes de travail ou logiciels, nécessite un accompagnement au changement. L'évolution des métiers et des compétences induite par le digital doit être prise en compte à toutes les étapes de la carrière de l'agent : recrutement, formation continue, mobilité...

Le digital est une formidable opportunité de diffuser une culture d'innovation en interne et des méthodes de travail plus transversales et collaboratives. Il constitue un élément majeur de la transformation de l'administration car il favorise le croisement des politiques thématiques, concourt à une meilleure réactivité et engendre une évolution des métiers.

## Un contexte général favorable

Cette feuille de route digitale intervient dans un contexte général favorable. Au niveau européen, ce contexte est marqué par la volonté de la Commission Européenne de mettre en œuvre un marché unique numérique, moteur de croissance et de création d'emplois. D'autre part, le Règlement Européen sur la Protection des Données entre en vigueur en mai 2018 et aura de nombreux impacts sur les organisations. Enfin, le Parlement Européen a proposé un cadre de référence pour les compétences clés qui inclut les compétences numériques.

Au niveau national, la loi pour une République numérique, adoptée en octobre 2016, définit le cadre et les principales orientations de l'action de l'Etat et a pour ambition de préparer notre pays à saisir les opportunités et relever les défis de la transition numérique.





# Ambition du territoire

La stratégie digitale définit des orientations et objectifs partagés au sein de la collectivité, mais également une ambition pour le territoire. Elle met l'outil numérique au service d'un projet collectif et partenarial.

Afin de servir cette ambition, la stratégie se décline en 4 thématiques :

- Les services aux citoyens
- Le développement économique et des territoires
- La performance du service public
- Les infrastructures numériques

Ces thématiques s'appuient sur un socle technique et méthodologique constitué de 3 domaines : la sécurité, les données et l'innovation.

Une ambition partagée			
Services aux citoyens	Développement économique et des territoires	Performance du service public	Infrastructures numériques
Données			
Sécurité			
Innovation			

	Services aux citoyens	Performance du service public	Développement économique et des territoires	Infrastructures numériques
Gouvernance	▲	▲	▲	▲
Portail citoyen	▲	▲		
Appel à projets Smart City	▲	▲	▲	▲
Cloud métropolitain	▲	▲	▲	▲
French Tech Alsace	▲		▲	▲
Smart Data	▲	▲	▲	
Déploiement THD	▲	▲	▲	▲

La stratégie fait apparaître des sujets propices à la mutualisation, qui illustrent le caractère transversal et intégré du numérique et donnent lieu à quinze projets structurants. Les thématiques sont en effet intimement liées : en effet, la qualité des infrastructures numériques est un prérequis au développement de nouveaux services et usages ; de la même façon, la performance de l'administration est déterminante dans la qualité de service délivrée aux citoyens.

## Les usagers, des acteurs au cœur du projet

### De l'usager...

La Ville et l'Eurométropole de Strasbourg proposent actuellement aux usagers une quarantaine de sites internet qui s'articulent autour de strasbourg.eu :

- des sites événementiels : capitale de Noël, animations d'été, bibliothèques idéales
- des sites dédiés aux services culturels : musées, orchestre philharmonique, TAPS, archives, médiathèques...
- des sites dédiés au développement économique et à l'attractivité : Eurooptimist, Parc d'innovation, Strasbourg aime ses étudiants...
- des sites liés à des opérations spécifiques : requalification des quais, dispositif « Strasbourg ça pousse », calendrier des religions, réserve naturelle du Rohrschollen...

La refonte progressive des sites garantit leur adaptation aux pratiques des usagers en mode « responsive » sur ordinateur, tablette et mobile.

Il est donc indispensable d'adopter une approche décloisonnée et systémique. A titre d'exemple, le projet de cloud métropolitain, catalogue de services numériques proposés aux communes de l'Eurométropole, est à la fois un facteur de performance de l'administration, un vecteur de meilleur service rendu au citoyen et de développement du territoire, et nécessite une infrastructure efficiente et sécurisée.

La collectivité dispose en effet d'une plateforme dédiée au développement et à la gestion de ses sites internet. Véritable « usine à sites », elle permet de proposer de nombreuses fonctionnalités : création de formulaires, moteur de recherche, cartographie dynamique des lieux et équipements, agenda mutualisé, outil d'e-mailing, outils de suivi et de maintenance.

Le bouquet de services numériques inclut des dispositifs spécifiques aux terminaux mobiles, comme StrasMap, ou encore StrasPlus, ouverte sur la technologie sans contact NFC (Near Field Communication).

Par ailleurs, dans le secteur culturel, des applications natives ont été créées en accompagnement d'expositions : Aubette 1900, Strasbourg Laboratoire d'Europe.

En complément des sites internet, la collectivité mise également sur la diffusion d'information au moyen des réseaux sociaux : Facebook (30 pages), Twitter, Instagram, LinkedIn, Snapchat. Chacun d'entre eux permet de toucher des publics spécifiques dont une partie ne se rend plus sur les sites internet. Strasbourg est la première métropole de France sur Twitter.





#### Projets structurants :

- Portail citoyen « MonStrasbourg.eu »
- Comité des usagers (voir Gouvernance)
- Parcours usager
- Médiation numérique

## Ambition du territoire

### ... Au contributeur

Les usagers ne sont plus de simples consommateurs de services ; ils s'approprient leur territoire et souhaitent contribuer à son évolution. Cette contribution peut prendre différentes formes : instances de démocratie participative (conseils de quartiers, conseils citoyens...), ateliers, engagement associatif... Les services numériques représentent une opportunité de réinventer le lien entre la collectivité et les citoyens. C'est pourquoi l'Eurométropole souhaite associer les usagers à la co-construction des services digitaux, depuis la définition des besoins jusqu'au test des solutions. La meilleure compréhension des attentes des usagers et des besoins métiers passe également par l'implication des agents de la collectivité dans ce processus et la transformation des méthodes de travail.

Le citoyen est également acteur du service : signalement de dysfonctionnements, production de données. Ce phénomène sera encore renforcé par le déploiement massif des objets connectés. C'est donc une véritable démarche de « crowdsourcing » qui se met en place.

Cette collaboration permanente entre les citoyens et la collectivité nécessite agilité et adaptabilité afin de prendre en compte les évolutions des demandes des utilisateurs. Elle se matérialisera par la création d'un comité des usagers du numérique.

### Le développement des compétences numériques

Le déploiement de nouveaux services numériques et le développement de nouveaux usages fait ressortir de façon toujours plus aiguë la question de la fracture numérique, mais celle-ci recouvre des réalités disparates : accès au matériel ou aux infrastructures numériques, acquisition de compétences... Elle peut concerner les solutions proposées par la collectivité elle-même ou par ses partenaires institutionnels.

Ce sujet est au cœur des préoccupations de la collectivité qui souhaite mener en collaboration avec les acteurs du territoire une réflexion sur les questions de médiation numérique. Des actions d'accompagnement des citoyens et de sensibilisation aux outils digitaux sont d'ores et déjà proposées dans le cadre du programme l'@ppli instauré par les médiathèques, mais également par des partenaires de la collectivité, comme Humanis ou La Poste. Ces projets pourraient constituer le socle d'un déploiement dans les futures maisons de services.

Les compétences numériques représentent souvent un prérequis pour trouver un emploi ou réaliser une démarche en ligne. L'objectif consiste à s'inscrire dans une démarche de « territoire apprenant », qui englobe les questions de formation initiale et continue, mais surtout le développement inclusif et la valorisation des compétences tout au long de la vie par la pratique et l'action.

### Orientations

Les objectifs de la collectivité en matière de dispositifs numériques s'organisent autour de 4 thématiques :

#### L'information :

- informer sur les politiques, les opérations, les actions en cours, les événements
- sensibiliser sur les comportements
- alerter sur les difficultés, les dangers
- donner accès aux données et aux documents

#### La participation :

- évaluer les choix, les orientations, les résultats
- recueillir l'avis du citoyen, ses contributions, ses signalements
- le convier à participer à certaines décisions
- co-construire les stratégies, les démarches, les orientations, les opérations, les équipements
- participer à la mise en œuvre au quotidien de la gestion du domaine public

#### La dématérialisation :

- proposer des démarches administratives en ligne
- simplifier les démarches existantes
- permettre le suivi de l'avancement des démarches
- permettre le paiement en ligne
- améliorer les services à partir du retour des usagers

### La personnalisation :

- adapter les services numériques aux usagers et à leurs pratiques
- offrir un espace personnel en ligne
- permettre à l'utilisateur de choisir entre le numérique et les autres canaux

La mise en œuvre de services numériques en ligne est confrontée à deux contraintes majeures : d'une part, la possibilité de développer des services directement connectés aux logiciels métiers qui ne sont pas toujours ouverts ; d'autre part, l'impact sur l'organisation des directions et services concernés par des prestations en ligne.

Le portail citoyen « Mon Strasbourg » fournit une boîte à outils logicielle et structure la politique de la collectivité en matière de services aux usagers. Sa mise en œuvre est complémentaire à une stratégie de gestion de la relation avec l'utilisateur, approche multi-canal permettant de centraliser l'ensemble des informations le concernant.

La dimension transfrontalière du territoire devra également être prise en compte, en particulier dans le développement de nouveaux services aux citoyens qui vivent et se déplacent dans une agglomération à 360°.





# Ambition du territoire

## Un effet de levier sur le développement et l'attractivité du territoire

Le secteur numérique représente 3,7% des emplois de la métropole. Le quart des emplois numériques du Grand Est est implanté dans l'aire urbaine de Strasbourg, contre 1/9 du total des emplois. Le rôle moteur de Strasbourg est particulièrement important dans les activités de programmation et les services informatiques, avec 1/3 des emplois du Grand Est. Strasbourg souhaite renforcer son leadership et confirmer sa position de capitale numérique régionale à horizon 2020.

Située au cœur des réseaux et des marchés européens les plus dynamiques, la métropole est un territoire de choix pour l'implantation des entreprises numériques. Elle dispose d'une infrastructure de qualité, et le déploiement du Très Haut Débit va se poursuivre avec un objectif de couverture totale à horizon 2020. Elle accueille également de nombreux opérateurs internet et hébergeurs de données qui voient dans la position de Strasbourg une localisation idéale pour adresser les marchés français et européen. La présence de ces infrastructures favorise le développement d'offres à fort potentiel comme le cloud computing, le big data, l'internet des objets...

L'Eurométropole, en partenariat avec la CCI et la CMA, accompagne également les entreprises sur les questions d'infrastructure numérique en leur proposant des outils d'information et d'aide à la décision, favorisant ainsi la transition numérique des TPE et PME.

Le territoire propose en outre toute une gamme d'hébergements destinés aux entreprises innovantes (pépinières, espace de coworking...).

L'offre immobilière va encore se renforcer dans les prochaines années avec des lieux tels que :

- Le Campus Nextmed spécialisé dans les technologies médicales et les applications dans le domaine de la santé (e-santé, silver economy...)
- La Manufacture des Tabacs, lieu totem pour l'entrepreneuriat innovant et l'hébergement de startups
- Le développement du Parc d'Innovation d'Illkirch avec une nouvelle filière de formation au développement informatique en école d'ingénieurs (Telecom Physique Strasbourg), un projet de pôle numérique, et la valorisation de cet environnement unique dans le programme national « Boosters » qui vise à renforcer les liens entre numérique, spatial et domaines d'usages.

La collectivité propose également des dispositifs de soutien aux entreprises de l'écosystème digital, comme :

- Tango & Scan : appel à projets innovants destiné à renforcer les coopérations entre les entreprises des secteurs numérique et créatif avec les entreprises d'autres secteurs d'activité (artisanat, tourisme, santé, mobilité...).
- Kit Emergence French Tech Alsace : dispositif dédié aux jeunes entreprises en vue de leur permettre de consolider leur modèle économique, d'accélérer leur croissance et de concrétiser leur position sur leurs marchés en France et à l'international.

## Orientations

Le plan d'actions portera sur l'effet levier du numérique sur le développement économique et l'attractivité du territoire. Il respecte les orientations retenues dans la feuille de route Strasbourg Eco 2030.

Les principaux objectifs fixés dans la stratégie portent sur :

- L'aménagement numérique du territoire, et en particulier la garantie d'un accès Très haut Débit pour toutes les entreprises du territoire à un prix compétitif à horizon 2020. L'Eurométropole veillera à stimuler le déploiement par les opérateurs d'une offre FTTH (Fiber To The Home) dans les zones d'activité, mais également à favoriser l'émergence d'une réelle concurrence.
- Les actions en faveur de l'émergence et de la croissance des startups en lien avec la French Tech Alsace, en particulier sur les volets international, financement, accélération et open innovation.
- La poursuite du développement de solutions d'hébergement adaptées aux jeunes entreprises numériques innovantes est également prioritaire.
- L'animation de la filière numérique, notamment la consolidation du soutien aux événements les plus emblématiques du territoire, afin d'en faire des événements de référence au niveau national, voire international : Startup Weekend, Hacking Health Camp et Hacking Industry Camp, Bizz & Buzz (festival du numérique en Alsace, porté par la CCI Alsace Eurométropole), i-novia... Un appel à projets « smart city » permettra également aux entreprises numériques de proposer des solutions innovantes à des défis métiers lancés par la collectivité.

- Le soutien à la transition numérique des entreprises : il est important de stimuler l'appropriation par toutes les entreprises (industrie, commerce, artisanat) des outils digitaux, en particulier grâce à l'appel à projets Tango & Scan qui, chaque année, met en avant une thématique privilégiée (tourisme en 2016, mobilité en 2017, économie verte en 2018).
- Le renforcement de la fertilisation croisée entre numérique et secteurs d'excellence du territoire, en particulier les mobilités, l'industrie et la santé. Une illustration de cette dynamique est le projet « La santé en mouvements », porté par l'Eurométropole dans le cadre du Programme Investissement d'Avenir « Territoires d'Innovation de Grande Ambition », et qui s'appuie sur un socle numérique mutualisé.

## Projets structurants :

- La French Tech Alsace :
- Appel à projets Smart City







### Projets structurants :

- Programme pluriannuel des systèmes d'information
- Cloud métropolitain

# Ambition du territoire

## La performance du service public

### La performance du système d'information

Le système d'information représente aujourd'hui :

- 6 700 ordinateurs et 1 400 imprimantes répartis sur 380 sites
- 9 200 téléphones dont 340 smartphones
- 620 serveurs
- Plus de 200 bases de données
- Environ 300 To de stockage
- 300 applications métiers et presque autant d'outils bureautiques, collaboratifs...

Le système d'information de la collectivité repose sur une programmation de projets dans le cadre d'un plan pluriannuel défini avec les directions métiers et arbitré par le Comité opérationnel digital. La méthode d'aide à la décision est celle de l'analyse de la valeur simplifiée et prend en considération 5 critères : pertinence politique ou projet contraint (obligation réglementaire par exemple), gains en termes de budget et d'optimisation des ressources humaines, gains qualitatifs internes, bénéfices externes, maîtrise du risque. Le système d'information représente à lui seul un investissement annuel d'environ 3,5 M€.

La qualité du service rendu aux citoyens est directement liée aux outils de gestion du système d'information mis à la disposition des directions métier dans leur mission de service public en lien avec les usagers, soit directement (services aux habitants), soit indirectement (services ressources). L'e-administration et la dématérialisation de procédures et de services représentent un volant important de projets informatiques et contribuent à la performance du service public.

## Une approche mutualisée

L'Eurométropole de Strasbourg propose d'ores et déjà des solutions informatiques mutualisées, qui font l'objet d'un conventionnement avec certaines communes :

- Finances
- Système d'Information Géographique
- Réseaux radio
- Autorisation d'occupation des sols (Droits de Cité)
- Outils collaboratifs

Pour les marchés télécom, un groupement d'achat réunissant 14 communes a été mis en place en 2015 et a permis de générer une économie de 27%.

Cette démarche de mutualisation et de recherche d'optimisation des coûts se poursuivra dans le cadre de la stratégie digitale. Les attentes des communes portent principalement sur les sujets suivants :

- Acquisition ou renouvellement de matériels
- Système de téléphonie voix sur IP
- Applications métiers (dématérialisation de documents et procédures, gestion documentaire et archivage, paye et ressources humaines)
- Conseil et expertise (sécurité, assistance à maîtrise d'ouvrage, formations)
- Fibrage de bâtiments communaux

## Une culture digitale à développer

La stratégie digitale nécessite de diffuser une culture de l'innovation en interne comme en externe. Cette transformation culturelle s'appuie sur des valeurs telles que l'ouverture, la transparence, la collaboration, mais également le droit à l'expérimentation et à l'erreur.

Dans ce domaine, la collectivité bénéficie d'un existant solide. En interne, plusieurs chantiers autour de la modernisation du service public local, du management, du travail collaboratif, du télétravail ou encore de l'innovation sont lancés et concourent à mettre en place des méthodes de travail favorables au déploiement d'une culture digitale. La collectivité a également travaillé sur de nombreux projets innovants qui se sont appuyés sur des équipes pluridisciplinaires issues de plusieurs services et directions : open data, services mobiles, Shadok... La collectivité a toujours démontré sa capacité à se saisir des opportunités liées au digital, comme la technologie sans contact NFC (Near Field Communication), ou plus récemment, avec la mise en œuvre d'un réseau dédié à l'internet des objets.

La formation et l'accompagnement du changement sont des éléments essentiels pour développer les compétences numériques des agents, mais également pour leur permettre de mieux s'adapter aux mutations profondes provoquées par le digital, que ce soit en matière d'organisation, de processus, de déontologie, de sécurité, de relation à l'utilisateur ou encore d'évolution des métiers. Avec la mise en place du télétravail, les agents de l'Eurométropole ont ainsi bénéficié d'une formation leur permettant de mieux gérer les modalités du travail à distance.

De nombreux agents utilisent quotidiennement des applications numériques. Mais d'autres n'ont pas accès à un équipement ou une connexion internet dans leur cadre professionnel. Comme pour les usagers, il convient d'adresser la problématique de la fracture numérique interne.

## Orientations

Le plan de formations de la collectivité intégrera le développement des compétences numériques des agents de la collectivité. Il étudiera également l'opportunité de recourir à des solutions numériques de e-learning ou de serious game, lorsque cela est pertinent.

La démarche de développement des compétences et de lutte contre la fracture numérique interne devra s'accompagner d'une réflexion sur les modalités d'accès de l'ensemble des agents à un environnement numérique : matériel, connexion internet, services accessibles. Ainsi, l'ensemble des agents pourront accéder à l'intranet de l'Eurométropole dès 2018.

Les outils numériques contribueront à la simplification et la dématérialisation de certaines procédures internes (demande de congés, ordres de mission...). Ils favoriseront également l'appropriation par des métiers traditionnellement éloignés du numérique en permettant une connexion à distance et en temps réel avec les systèmes d'information.

Les démarches d'innovation ouverte seront encouragées : participation à des hackathons, identification de défis numériques qui seront intégrés à l'appel à projets Smart City, mise en œuvre d'expérimentations...





# Ambition du territoire

## Les infrastructures numériques, un prérequis de la stratégie digitale

### Le déploiement du Très Haut Débit par fibre optique

La collectivité a signé avec l'opérateur Orange en octobre 2012, une convention de déploiement du très haut débit à horizon 2020 sur le territoire de la métropole, afin de desservir l'ensemble des logements, des entreprises et des administrations.

La Ville de Strasbourg, située en zone « très dense » par le plan France Très Haut Débit, ne fait pas partie du périmètre conventionné, et chaque opérateur peut déployer sa propre infrastructure optique et ainsi stimuler la concurrence en proposant également une ouverture du réseau aux opérateurs de services tiers.

A ce jour, 57% des logements de l'Eurométropole sont raccordables (disponibles pour souscription), et 47% pour la ville de Strasbourg.

20 communes, dont Strasbourg, sont engagées en travaux. Fin 2018, les 28 communes seront engagées. Orange annonce un achèvement du déploiement du FTTH sur l'Eurométropole en 2020.

### Les réseaux câblés

L'opérateur SFR/Numéricable propose également des infrastructures et services à très haut débit sur réseaux câblés. Cet opérateur est aujourd'hui titulaire de contrats sur 26 communes de la métropole. Cela constitue un réseau étendu sur plus de 1 500 km de fourreaux et de câbles, pour un ensemble de 219 000 prises.

### Le réseau patrimonial de l'Eurométropole et sa mise à disposition aux partenaires.

L'Eurométropole dispose d'un patrimoine de plus de 700 km de réseaux, patrimoine aujourd'hui renforcé par les réseaux qui lui sont remis en ZAC et lotissements.

L'Eurométropole de Strasbourg ouvre ces infrastructures à ses partenaires (Université de Strasbourg, Préfecture, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, ARTE...) mais également à des opérateurs de communications électroniques. Une délibération du Conseil de l'Eurométropole du 16 décembre 2016 définit les règles d'utilisation de ces infrastructures passives, et notamment les conditions financières. Les redevances ainsi déterminées permettent de couvrir l'investissement de départ, l'entretien courant et les réparations en cas de dégradation.

La collectivité s'inscrit ainsi dans une stratégie partenariale avec les opérateurs afin de garantir la cohérence et l'efficacité des déploiements privés sur le territoire.

## Orientations

Les objectifs se concentreront sur le déploiement d'infrastructures numériques performantes, fixes et mobiles, sur l'ensemble du territoire, de manière complète et homogène. Le déploiement de la fibre optique mutualisée par les opérateurs doit permettre l'émergence d'une diversité d'offres commerciales et d'une concurrence sur ce secteur. La compétition par les infrastructures est de toute évidence profitable au territoire.

Dans ce contexte, la collectivité a un rôle important à jouer par la mise à disposition, aux opérateurs, de son patrimoine de génie civil qui facilite et accélère le déploiement de la fibre.

Enfin, un dispositif de fonds de concours est en cours de mise en oeuvre afin de permettre aux communes de bénéficier d'un raccordement via fibre optique d'équipement municipaux. Un tel raccordement ouvrirait d'importantes perspectives de mutualisation des services informatiques, avec à la clé d'évidentes économies pour les communes.

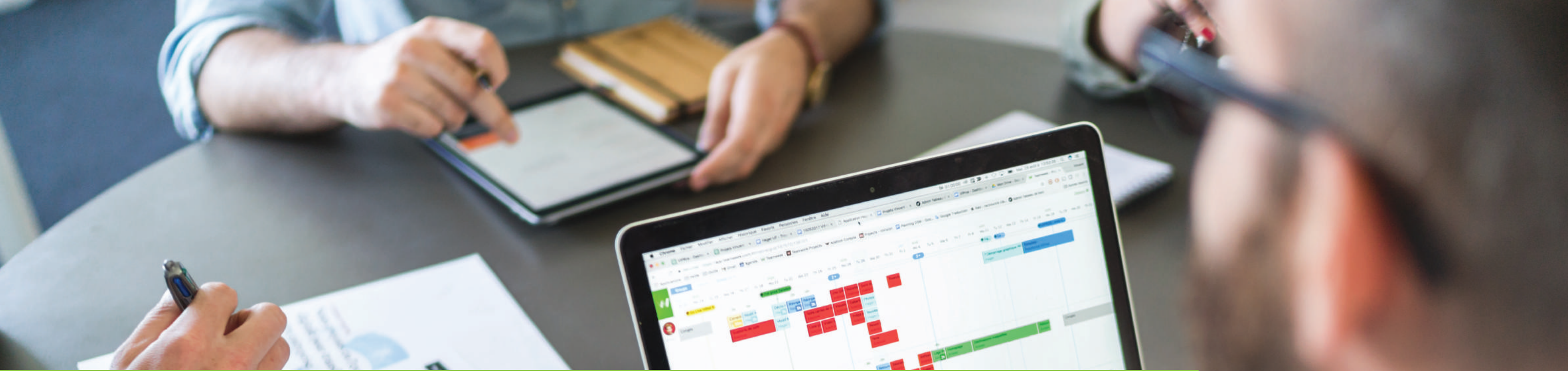
Ce dispositif prévoit un financement des réseaux partagé entre l'Eurométropole et les communes qui le souhaitent ; une expérimentation a été réalisée en 2017 avec la commune de Lingolsheim, et le dispositif est dorénavant élargi aux autres communes de l'Eurométropole.

## Projets structurants :

- Accompagnement du déploiement du Très Haut Débit pour tous
- Déploiement de réseaux Très Haut Débit pour le raccordement d'équipements municipaux (fonds de concours)
- Réseau IoT (Internet of Things – Internet des Objets)







# Ambition du territoire

## La sécurité, gage de confiance

En préambule de son rapport d'activité annuel paru en 2016, l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information introduisait le sujet comme suit : « Les technologies numériques procurent des gains de productivité et sont donc source de richesse et de compétitivité pour notre pays, mais elles induisent également des vulnérabilités nouvelles. La cybersécurité est devenue, de ce fait, une condition structurante, non seulement de la sauvegarde de notre patrimoine économique et intellectuel, mais aussi de la protection physique de nos concitoyens. » (Louis Gautier, secrétaire général de la défense et de la sécurité nationale)

En effet, l'ouverture des systèmes d'information apporte de nouvelles menaces, qui peuvent perturber le bon fonctionnement des collectivités, les métiers étant de plus en plus dépendants des outils et applications numériques.

**Ce paradoxe entre l'ouverture des systèmes et la nécessité de garantir leur sécurité** amène les entreprises et collectivités à passer de la suppression des risques à leur gestion.

Face à la course aux nouvelles attaques, les solutions se complexifient et c'est l'organisation mise en place qui devient déterminante pour limiter le risque, mais surtout faciliter sa prise en charge en cas de survenance (gestion d'un mode dégradé, restauration d'un état antérieur limitant la perte de données...).

La réglementation évolue, à la fois pour améliorer la confiance des usagers dans les services en ligne, mais aussi pour responsabiliser l'ensemble des acteurs qui mettent à disposition ces services. C'est l'opportunité de clarifier leurs responsabilités respectives.

La protection des données du citoyen est garantie par la loi « informatique et libertés ». La Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) veille au respect de cette dernière. Ses compétences ont été élargies par la loi pour une République numérique.

A partir du mois de mai 2018, les collectivités devront appliquer le règlement européen sur la protection des données (RGPD). Ce dernier renforce la responsabilité des entreprises et collectivités en passant d'un rôle de déclaration et de demande d'autorisation à un rôle « d'auto-responsabilité ».

Les entreprises et collectivités seront tenues de conserver « une trace des moyens techniques et organisationnels mis en œuvre pour assurer la sécurité des données », et de la présenter en cas de contrôle.

Cette responsabilité est de plus en plus complexe à assumer dans un contexte d'évolution permanente des risques. L'arrivée massive des rançongiciels, mais également l'essor des objets connectés en sont des illustrations.

## Orientations

La collectivité s'attache à mettre en œuvre systématiquement des mesures de gestion des risques et de protection des données.

La sensibilisation et l'accompagnement permanent des agents face à ces nouveaux enjeux et aux risques associés constituent un élément essentiel de la gestion du risque.

Face à un contexte complexe et évolutif, la mutualisation de la gestion des risques de sécurité et du respect de la réglementation sera considérée.

## Projets structurants

- Mise en conformité des traitements de données dans le cadre du Règlement Européen sur la Protection des Données (RGPD)
- Sensibilisation aux enjeux et risques en matière de sécurité pour les agents et les citoyens (voir médiation numérique)



# Ambition du territoire

## Smart data, la donnée souveraine

La donnée est une question centrale dans la stratégie digitale de l'Eurométropole. Nouveau patrimoine immatériel, elle illustre le caractère systémique de la métropole, et l'interdépendance des compétences qu'elle exerce.

La collectivité est de ce fait confrontée à plusieurs enjeux dans ce domaine, qui réinterrogent son rôle et ses responsabilités.

Avec l'ouverture et le décloisonnement des systèmes d'information, l'échange de données se développe et nécessite de penser les modalités de partage et d'accessibilité ; la directive européenne INSPIRE vise ainsi à assurer l'interopérabilité entre bases de données géographiques et à faciliter la diffusion, la disponibilité et l'utilisation de ces informations. Une réflexion est également menée par l'association Open Data France sur la normalisation de données clés afin de faciliter leur réutilisation. Enfin, la Loi pour une République Numérique introduit la notion de données d'intérêt général : il s'agit de données de nature privée, mais dont la publication peut se justifier en raison de leur intérêt pour améliorer les politiques publiques. C'est ainsi le cas pour les données issues des délégations de service public.

Par ailleurs, l'ouverture des données publiques (Open data) a permis le développement de nouveaux services numériques autres que ceux proposés par la collectivité. Des services de cartographie et de localisation comme Google Maps, des initiatives collaboratives comme openstreetmap ou des systèmes de navigation comme Waze ont vu le jour et interpellent la collectivité sur sa mission.

D'autre part, grâce à des technologies telles que le Big Data, l'internet des objets ou l'intelligence artificielle, il devient possible d'exploiter plus facilement et plus rapidement des données en temps réel et de réaliser des analyses prédictives à même d'influencer le comportement des usagers mais également d'infléchir l'évolution du territoire.

Les géants des Gafa (Google, Apple, Facebook, et Amazon) voient dans les données une source de création de valeur et réalisent de lourds investissements à l'échelle mondiale pour accélérer leur développement.

L'Eurométropole, avec des moyens beaucoup plus réduits, dispose d'un gisement de données d'une richesse et d'une précision inégalée ; et elle est un acteur incontournable de l'évolution du territoire en matière d'aménagement urbain. Cette position lui donne une responsabilité pour garantir la maîtrise de la donnée au bénéfice des citoyens.

## Orientations

Face à ce constat, la donnée s'inscrit au cœur de la stratégie digitale pour en exploiter tout le potentiel, mais aussi pour en maîtriser l'usage. A ce titre, elle est appréhendée dans toutes ses dimensions : acquisition, production, référencement, protection, stockage, archivage, accès et réutilisation. Elle pourra être différenciée selon sa destination : ouverte (open data), partagée (avec des partenaires), restreinte (pour des données très spécifiques)...

L'Eurométropole souhaite également explorer les opportunités de partenariat autour de la donnée, que ce soit avec des acteurs publics ou privés, pour inventer une nouvelle forme de service public.

## Projets structurants

- Smart Data
- La santé en mouvements, une ambition partagée (Territoire d'innovation de grande ambition)



# Ambition du territoire

## L'innovation comme fil rouge

Grâce à une cellule dédiée, la collectivité assure une veille active en matière d'innovation et met en place des expérimentations afin d'explorer des technologies et des usages innovants. Cette phase d'expérimentation permet d'étudier les conditions d'un déploiement à plus grande échelle : maturité et standardisation des technologies, adhésion des usagers, sécurité et conformité réglementaire, maîtrise des coûts d'investissement et de fonctionnement...

A titre d'exemples, plusieurs sujets d'intérêt ont été identifiés autour de l'internet des objets, le big data, l'intelligence artificielle et la blockchain.

On constate également une forte appropriation par les acteurs du territoire des questions d'innovation, souvent liées au numérique : espaces de coworking, fablabs... Le territoire est également reconnu pour sa capacité de fertilisation croisée entre domaines d'activité, parmi lesquels on trouve la santé, l'industrie, les activités créatives, le digital intervenant comme élément fédérateur. La French Tech Alsace, membre des réseaux thématiques #Healthtech et #IoT Manufacturing illustre cette dynamique.

L'innovation se conçoit dans son lien avec la créativité. Un dispositif comme l'appel à projets Tango & Scan stimule les collaborations entre entreprises numériques ou créatives, et autres secteurs d'activité. Le Shadok illustre également cette relation entre création et numérique.

## Orientations

Dans cet environnement particulièrement favorable, l'Eurométropole souhaite se positionner comme un laboratoire urbain, territoire d'accueil d'expérimentations portées par des entreprises innovantes.

Ainsi, le réseau IoT (Internet of Things – Internet des objets) mis en place par l'Eurométropole, en partenariat avec l'Université de Strasbourg (laboratoire ICube), est ouvert aux entreprises pour des usages non commerciaux, les autorisant ainsi à éprouver des solutions avant leur mise sur le marché.

L'Eurométropole participe également aux recherches sur la sécurité des réseaux d'eau potable par l'analyse en continu de données issues de capteurs en lien avec des villes et universités européennes. Le développement de ces expérimentations a également pour ambition de valoriser l'écosystème de la French Tech Alsace par des réalisations concrètes.

Ces démarches d'expérimentation seront accompagnées de la mise en place de partenariats avec les grands acteurs du numérique.

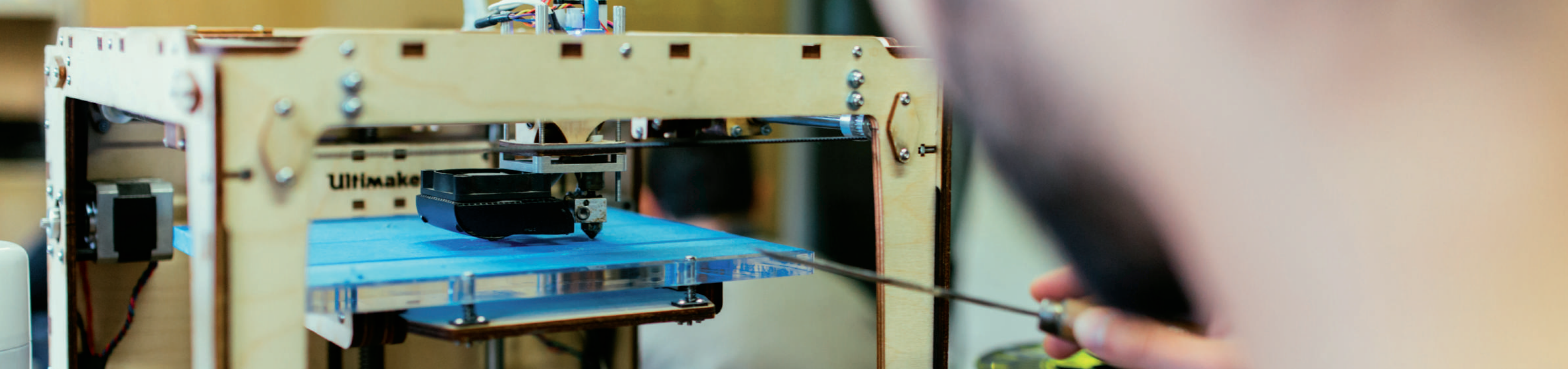
En interne, l'innovation sera également encouragée : création d'une communauté, concours innovation, simplification des normes...



## Projets structurants

- Réseau IoT (Internet of Things – Internet des Objets)
- French Tech Alsace
- Laboratoire d'innovation publique





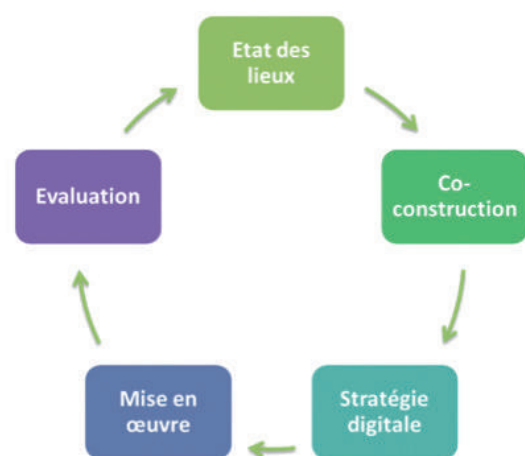
# Démarche, gouvernance et organisation

## La démarche

La démarche de construction et de mise en œuvre de la feuille de route digitale se veut à la fois collaborative et itérative.

Collaborative, car elle fait appel à la contribution des acteurs du territoire : société civile au travers du Conseil de développement de l'Eurométropole et du Sommet citoyen, communes de l'Eurométropole dans le cadre d'un travail de concertation. Cette méthode permet ainsi d'avoir une approche qui prend en compte les spécificités du territoire ;

Itérative, car elle s'inscrit dans un processus d'amélioration continue, basée sur un cycle d'évaluations des actions mises en œuvre et d'ajustements successifs, en lien avec les acteurs du territoire.



## Le Conseil de développement de l'Eurométropole de Strasbourg

En septembre 2015, le Président de l'Eurométropole de Strasbourg, Robert HERRMANN, a saisi le Conseil de développement pour une contribution sur le thème suivant :

« Quelle utilisation intelligente du numérique, dans l'intérêt de l'utilisateur ? Comment co-construire un territoire numérique métropolitain transfrontalier équilibré, pour garder l'équilibre nécessaire entre développement du numérique et humanité dans la cité, pour bénéficier pleinement des opportunités offertes par le numérique, en conciliant attractivité, qualité du service et relations humaines pour une ville durable ? »

Le rapport remis par le Conseil de développement est structuré autour de 3 orientations :

- Tenir compte de la diversité d'usages et d'utilisateurs
- Faire société avec le numérique : un défi de démocratie et de lien social
- Optimiser les moyens mobilisés au service du développement de l'agglomération et du bien-être

Ces orientations sont accompagnées de recommandations du Conseil de développement qui propose de :

- Créer un « comité des usagers du numérique »
- Mettre en place des services numériques répondant aux besoins des usagers
- Intégrer la dimension humaine et sociale dans le développement du numérique
- Accompagner la nécessaire formation aux usages du numérique
- Créer les conditions de nature à faciliter la création d'activités liées au numérique
- Développer une coordination intra-métropolitaine
- Intensifier la coopération transfrontalière
- Contribuer à améliorer les connexions très haut débit et wifi

Ces recommandations ont été prises en compte dans la conception de la feuille de route digitale.

## La concertation avec les communes

Les communes de l'Eurométropole ont naturellement été associées à l'élaboration de la stratégie digitale. Cette concertation s'est déroulée en 3 temps :

- Un questionnaire en ligne (avril-mai) qui a permis aux communes d'exprimer leurs besoins : projets, évolutions majeures et souhaits de mutualisation ;
- Des réunions de concertation (juin-juillet) avec les élus des communes qui visaient à dégager les opportunités pour le territoire d'une stratégie digitale partagée et d'une approche groupée, en termes d'aménagement numérique, de système d'information et de services aux usagers ;

- Un séminaire de travail (septembre) réunissant les élus de l'Eurométropole (Vice-présidents, Maires des communes), les agents et les partenaires, afin d'assurer une information homogène de l'ensemble des parties et prioriser les actions de la feuille de route digitale dans le cadre d'ateliers participatifs.

Cette phase de concertation a fait ressortir la volonté des communes d'une approche concertée des questions relatives au numérique, et, lorsque cela est pertinent, de mutualisations.

## Le sommet citoyen de la Ville de Strasbourg

La Ville de Strasbourg a organisé de mai à octobre 2017 un sommet citoyen dont l'objectif est de construire avec les habitants une vision partagée de la démocratie locale, formalisée dans un pacte démocratique. Le sommet citoyen prend la forme d'ateliers ouverts à tous, autour de 13 thématiques. Certaines entrent directement dans le périmètre de la stratégie digitale, comme l'open data ou l'e-démocratie. Les propositions recueillies à cette occasion ont contribué à nourrir la stratégie digitale, notamment sur les questions de relations de la collectivité avec l'utilisateur, de médiation numérique et de politique de la donnée.



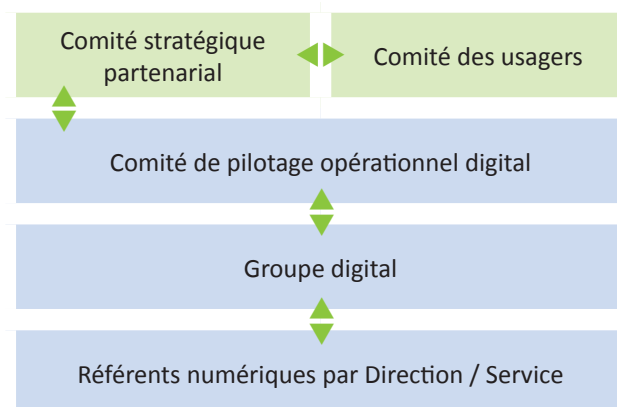
# Démarche, gouvernance et organisation

## Une gouvernance partenariale et transversale

La feuille de route digitale s'accompagne de la mise en place d'une gouvernance spécifique, qui permet de concilier une vision globale et cohérente, une approche partenariale et la déclinaison opérationnelle de la stratégie.

L'organisation de la collectivité s'adapte également pour assurer la mise en œuvre du plan d'actions, avec la création d'un poste de Directeur de la transformation digitale, la constitution d'une équipe projet et l'instauration de référents digitaux dans les services.

### Une gouvernance ouverte et partenariale



La gouvernance digitale s'appuie sur deux instances : le comité stratégique partenarial et le comité de pilotage opérationnel.

Le comité stratégique partenarial propose les grandes orientations de la stratégie digitale. Il assure la cohérence de la démarche sur le territoire en intégrant les éléments et recommandations des acteurs locaux représentatifs du digital, et notamment du comité des usagers.

Le comité de pilotage opérationnel effectue les arbitrages sur la base des orientations définies par le comité stratégique partenarial, valide les choix et propositions, assure le suivi de la stratégie et du budget associé.

Cette structuration de la gouvernance garantit la transversalité de la démarche au sein de la collectivité et une fluidité des échanges avec les acteurs du territoire, institutionnels, associations, entreprises et citoyens.

### Une organisation transversale

Afin de mettre en œuvre la stratégie digitale, il est nécessaire de disposer d'une organisation structurée, souple et réactive. Pour répondre aux enjeux de la stratégie digitale, la collectivité a donc procédé à plusieurs adaptations :

- La création d'un poste de Directeur de la transformation digitale, dont le rôle consiste à :
  - > Piloter l'élaboration de la feuille de route digitale et du plan d'actions opérationnel, en lien avec le groupe projet et les directions et services concernés
  - > Animer la communauté digitale en interne et avec les partenaires (communes, entreprises, usagers...)
  - > Coordonner la mise en œuvre des actions et projets transversaux, en lien avec le groupe projet digital et les directions concernées
  - > Assurer le suivi et l'évaluation du plan d'actions
  - > Valoriser les actions menées dans le domaine digital
  - > Identifier des cofinancements publics et privés
- La constitution d'une équipe projet pluridisciplinaire : elle prépare les orientations et demandes d'arbitrage qui sont soumises au comité stratégique partenarial et au comité opérationnel digital, coordonne la mise en œuvre opérationnelle du plan d'actions et en assure le suivi. Il est constitué de représentants de plusieurs directions qui permettent de couvrir l'ensemble des champs de la Stratégie digitale.
- La mise en place de référents digitaux, véritables interfaces entre l'équipe projet et les services métiers de la collectivité, qui contribuent à la mise en œuvre des projets.





# LEXIQUE

Big data	Ensemble très volumineux de données numériques, et par extension, outils permettant la capture, la recherche, le partage, le stockage, l'analyse et la présentation de gros volumes de données. Le concept de big data s'appuie sur la règle des 3V : Volume de données considérable à traiter, Variété des informations et des sources de données, et Vélocité des traitements
Cloud ou Cloud computing (informatique en nuage)	Ensemble de logiciels et de matériels en réseau qui fournissent des services numériques à distance. Le cloud computing correspond à un changement radical de fonctionnement qui ne nécessite plus l'acquisition des matériels et logiciels. Les services sont accessibles via internet et facturés à l'usage.
Crowdsourcing	Le crowdsourcing, ou production participative, est l'utilisation de la créativité, de l'intelligence et du savoir-faire d'un grand nombre de personnes, pour réaliser certaines tâches traditionnellement effectuées en interne par une organisation.
Cybersécurité	Ensemble d'éléments (lois, politiques, outils, dispositifs, concepts et mécanismes de sécurité, méthodes de gestion des risques, actions, formations, bonnes pratiques et technologies) qui peuvent être utilisés pour protéger les personnes et les actifs informatiques matériels et immatériels (connectés directement ou indirectement à un réseau) des états et des organisations
FTTH	Fiber To The Home – Fibre optique jusqu'au domicile. Réseau de télécommunications permettant l'accès à internet à Très haut Débit, destiné aux particuliers
Hackathon	Mot-valise constitué de hack et marathon. Événement où un groupe de développeurs volontaires, organisés en équipe, se réunissent pour un temps limité (généralement quelques jours) dans l'objectif de produire un prototype d'application
Intelligence artificielle	« Programmes informatiques qui s'adonnent à des tâches qui sont, pour l'instant, accomplies de façon plus satisfaisante par des êtres humains car elles demandent des processus mentaux de haut niveau » (Marvin Lee Minsky). L'intelligence artificielle est déjà utilisée dans de nombreux domaines comme la finance, le droit, la médecine, la robotique...

Internet des objets (Internet of Things – IoT)	Extension d'internet dans le monde physique ; échanges d'informations et de données provenant de dispositifs du monde réel avec le réseau Internet. L'Internet des objets est en partie responsable d'un accroissement exponentiel du volume de données généré, à l'origine du big data. Les domaines d'applications sont nombreux : gestion des déchets, planification urbaine, détection environnementale, compteurs intelligents, domotique...
NFC	Near Field Communication ou Communication de champ proche, également appelé technologie « sans contact ». Technologie de communication sans fil, permettant l'échange d'informations entre des périphériques jusqu'à une distance d'environ 10 cm. Cette technologie peut être embarquée dans des téléphones mobiles, des cartes de paiement ou de transport
Open data	Donnée ouverte ; donnée numérique diffusée de manière structurée selon une méthode et une licence qui en précise les conditions d'accès et de réutilisation. L'open data est à la fois un mouvement, une philosophie d'accès à l'information et une pratique de publication de données librement accessibles et exploitables. La loi pour une République Numérique (Loi Lemaire) prévoit pour les collectivités de plus de 3 500 habitants une obligation d'open data par défaut à compter de 2018.
Rançongiciel	Technique d'attaque courante de la cybercriminalité, le rançongiciel consiste en l'envoi à la victime d'un logiciel malveillant qui chiffre l'ensemble de ses données et lui demande un rançon en échange du mot de passe de déchiffrement.
Serious game	Jeu sérieux ; logiciel qui combine une intention « sérieuse » — de type pédagogique, informative, communicationnelle, marketing, idéologique ou d'entraînement — avec des ressorts ludiques
Très Haut Débit (THD)	Un accès internet est considéré comme Très Haut Débit dès que le débit est supérieur à 30 Mégabits par seconde. Le Très Haut Débit peut être fixe ou mobile. Pour le THD fixe, la technologie la plus répandue est la fibre optique. La 4G permet quant à elle le Très Haut Débit mobile.

Sources : Wikipedia, lebigdata.fr, ANSSI





## PROJETS STRUCTURANTS

- Projet 1 Portail citoyen
- Projet 2 Parcours usager
- Projet 3 Médiation numérique
- Projet 4 French Tech Alsace
- Projet 5 Appel à projets Smart City
- Projet 6 Programme pluriannuel des systèmes d'information
- Projet 7 Cloud métropolitain
- Projet 8 Déploiement du Très Haut Débit pour tous
- Projet 9 Raccordement de bâtiments municipaux à la fibre optique
- Projet 10 Réseau IoT (internet des objets)
- Projet 11 Gestion des données personnelles / Conformité au RGPD
- Projet 12 Smart data
- Projet 13 La santé en mouvements (Territoire d'innovation de grande ambition)
- Projet 14 Laboratoire d'innovation publique
- Projet 15 Gouvernance de la stratégie digitale



### Objectifs :

Le Portail citoyen vise à offrir un bouquet de services numériques accessibles avec un identifiant unique (ou non) et combinant différents dispositifs complémentaires et connectés (ou pas) :

- ordinateur, tablette, smartphone
- carte physique de type Pass urbain
- tags sans contact NFC et QR codes dans l'espace public (équipements, transports en commun, lieux d'accueil...)
- portail internet Usagers
- applications et services mobiles
- formulaires en ligne - démarches en ligne

### Le projet a pour objectifs de :

- Simplifier la vie de l'utilisateur dans ses relations avec la collectivité et surtout dans son quotidien
- Dématérialiser certains services tout en conservant une relation humaine
- Susciter une nouvelle dynamique dans le déploiement de services à l'utilisateur

### Périmètre de l'action :

#### Exemples de services :

- Espace personnel sécurisé où sont mémorisés : les démarches en cours, les paiements en cours ou à effectuer, les pièces justificatives nécessaires aux démarches, des informations pratiques en temps réel (ma mairie de quartier, horaires de ma piscine favorite, déchetterie la plus proche, actualités de mon quartier...)
- Signalement de problèmes dans l'espace public : permettre à l'utilisateur de signaler les problèmes de propreté, d'éclairage, de voirie... et de suivre leur traitement.
- Inscriptions scolaires : effectuer la démarche en ligne pour ceux qui le souhaitent, disposer d'un compte utilisateur pour quitter puis reprendre la démarche à tout moment, conserver les justificatifs nécessaires dans l'espace personnel sécurisé
- Règlements en ligne : billetterie spectacle, stationnement résidant, factures d'eau

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
	▲	▲	

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Etat de l'art et benchmark sur les dispositifs similaires dans d'autres villes et agglomérations : Lyon, Nancy, Montpellier, Nantes...
- Suivi approfondi de la solution France Connect proposée par le Secrétariat général de modernisation de l'action publique (SGMAP) pour fournir à l'utilisateur un identifiant unique utilisable pour accès à divers services en ligne de l'Etat ou des collectivités.
- Acquisition d'une solution technique permettant de déployer le portail « Mon Strasbourg » pour proposer à l'utilisateur des services utiles, ergonomiques et interfacés directement avec le système d'information de la collectivité (solution libre Publik)
- Analyse croisée des services en ligne sous trois angles : besoins des usagers, maturité du service de la collectivité, maturité informatique
- Mise en œuvre d'une étude détaillée des besoins et attentes des usagers
- Accompagnement organisationnel
  - o Evaluation de l'impact dans les services métiers
  - o Réorganisation des circuits de traitement
  - o Evaluation et ajustements

### Bénéficiaires de l'action :

Ensembles des usagers de la collectivité avec en priorité le grand public.  
Déclinaison sur les autres publics à prévoir par la suite : associations, entreprises.

### Partenaires pressentis :

Service organisation et management, SGMAP (dispositif France Connect), Club Utilisateurs Publik, réseau des Interconnectés

### Indicateur(s) :

- Nombre de comptes personnels créés
- Nombre de connexions par France Connect
- Nombre de connexions à l'espace personnel
- Nombre de démarches réalisées en ligne

### Objectifs :

Lors du développement de services numériques, il convient de s'assurer :

- qu'ils répondent effectivement aux attentes des usagers
- qu'ils soient utilisables par les usagers
- qu'ils puissent s'adapter aux évolutions des usages et pratiques

### Périmètre de l'action :

Cette démarche concerne prioritairement les services et dispositifs destinés au public :

- Site internet www.strasbourg.eu
- Portail citoyen Mon Strasbourg / Mon Eurométropole
- Plateforme démocratie participative
- Services mobiles (applications, webapps, progressive webapps...)

Les enseignements pourront être déclinés sur les autres sites internet et services numériques.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- **Choix méthodologique :**
  - o Approche UX design (user experience)
  - o Utilisation d'outils de prototypage, POC (proof of concept)
  - o Organisation d'ateliers participatifs, tests, retour sur expérience
  - o Enquêtes terrain dans les files d'attente par exemple
  - o Amélioration continue : démarche à poursuivre et affiner au fil des projets numériques
- **Benchmark :**
  - o Démarches similaires réalisées dans d'autres collectivités (Nantes, Rennes, Nancy...)
  - o Etudes et enquêtes nationales (SGMAP, Agence du numérique, baromètres...)
- **Ateliers de travail avec :**
  - o les agents d'accueil de la collectivité
  - o les usagers en différents sous-groupes
  - o un think tank interne
  - o les communes de l'Eurométropole
- **Enquêtes et sondages en ligne :**
  - o Vers des publics plutôt agiles en matière de numérique
  - o Vers les utilisateurs de nos services

### Bénéficiaires de l'action :

Ensembles des usagers de la collectivité avec en priorité le grand public.  
Déclinaison sur les autres publics à envisager par la suite : entreprises, associations, secteur public

### Partenaires pressentis :

Comité des usagers (Conseil de développement), instances de démocratie locale, Shadok, DSAA In Situ Lab (Lycée Le Corbusier), prestataires...

### Indicateur(s) :

- Nombre d'utilisations des services numériques
- Taux de satisfaction des usagers



### Objectifs :

La médiation numérique concerne à la fois l'appropriation des techniques d'usages des outils numériques et la dissémination des connaissances ainsi acquises (source : mediation-numerique.fr).

L'objectif de cette action consiste à élaborer et mettre en œuvre une stratégie de « médiation numérique », permettant de garantir un traitement cohérent et équitable des usagers, tout en respectant les contraintes de la collectivité en termes de budget et ressources humaines.

### Périmètre de l'action :

La collectivité, dans l'exercice de ses compétences, est confrontée quotidiennement à des situations relevant de la médiation numérique :

- Accompagnement à l'utilisation de solutions numériques proposées par la collectivité elle-même ;
- Demande d'assistance pour l'utilisation de solutions numériques d'autres structures publiques (CAF, Pôle Emploi, Préfecture...);
- Besoins des usagers en termes d'accès à des équipements, matériels et services numériques.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
	▲		▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- **Etat des lieux :**
  - o Réaliser un état des lieux de l'existant : directions et services de la collectivité concernés, services proposés aux usagers, lieux d'accès à des équipements et services numériques (gérés par la collectivité ou par d'autres acteurs), acteurs du territoire intervenant sur les questions de médiation numérique...
  - o Identifier précisément la typologie des publics et leurs besoins respectifs
  - o Recenser les services numériques de la collectivité nécessitant un accompagnement, ainsi que leur planning de déploiement, et les directions et services concernés
  - o Préciser les rôles et les responsabilités respectifs de la collectivité et de ses partenaires
- **Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions :**
  - o Sélectionner des relais pour l'accompagnement de la mise en œuvre des actions : structures associatives, entreprises, « ambassadeurs » bénévoles
  - o Mettre en place des conventions de partenariat
  - o Former et accompagner les agents de la collectivité dans la mise en œuvre des actions de médiation numérique
  - o Mettre en place des supports de communication présentant l'offre de la collectivité en matière de médiation numérique
- **Suivi et évaluation des actions menées**
  - o Mise en œuvre d'une gouvernance territoriale partenariale

### Bénéficiaires de l'action :

La médiation numérique s'adresse à une diversité d'usagers dont les besoins diffèrent : habitants, touristes, personnes en situation de vulnérabilité, personnes en grande précarité, personnes en situation de handicap, personnes ayant des difficultés à comprendre et/ou s'exprimer en français...

**Partenaires pressentis :** Alsace Digitale, ATD Quart Monde, Emmaus Connect, La Poste, MedNum, FACE Alsace, Conseil départemental du Bas-Rhin, Humanis

### Indicateur(s) :

- Nombre d'actions collectives menées (nombre d'heures de formations / ateliers numériques)
- Nombre d'agents formés

### Objectifs :

- Fédérer, structurer et mobiliser l'écosystème startups local,
- Apporter de la lisibilité aux entreprises et aux startups sur les dispositifs d'accompagnement et opportunités dont elles peuvent bénéficier,
- Structurer et élargir l'offre destinée aux startups : compétences, expertise, business, développement international, financement, hébergement, infrastructure, recherche, visibilité...
- Bénéficier des dispositifs destinés aux métropoles French Tech : Pass French Tech, French Tech diversité...

### Périmètre de l'action :

Après son intégration aux réseaux thématiques #Healthtech (biotechnologies, technologies médicales, e-santé) et #IoT #Manufacturing (internet des objets, industrie du futur), l'ambition du territoire est de poursuivre la dynamique actuelle de développement et structuration de l'écosystème startups. La consolidation de cette dynamique doit se matérialiser par l'obtention par la French Tech Alsace du label métropole French Tech.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲		▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- **Actions dans le domaine Healthtech :**
  - o contribution à l'appel à projets du Programme Investissements d'Avenir « Territoire d'Innovation de Grande Ambition »
  - o participation à l'organisation du Hacking Health Camp 2018
- **Actions dans le domaine IoT Manufacturing :**
  - o soutien au Hacking Industry Camp
  - o développement du partenariat avec Captronic
- **Actions à l'international** (Boston, Montréal, Israël, Allemagne)
- **Actions génériques :**
  - o Création d'une association French Tech Alsace
  - o Soutien à l'émergence et à l'accélération des startups : kit Emergence French Tech Alsace
  - o Diffusion de la culture startups, y compris au sein de la collectivité
  - o Communication (événements, web, réseaux sociaux...)
- **Candidature au label Métropole French Tech**

### Bénéficiaires de l'action :

startups et entreprises innovantes du territoire

### Partenaires pressentis :

Région Grand Est, Pôle métropolitain Strasbourg Mulhouse Colmar, CCI Alsace Eurométropole, Alsace Digitale, Rhénatic, Syntec numérique, pôles de compétitivité, Semia, Alsace Innovation, Université de Strasbourg

### Indicateur(s) :

- Nombre de startups implantées sur le territoire de l'Eurométropole
- Nombre de créations de startups sur le territoire de l'Eurométropole
- Nombre et montant des levées de fonds par année
- Obtention du label Métropole French Tech

### Remarque :

On considère qu'une entreprise est une startup si elle remplit au moins 2 des 4 critères suivants :

- Entreprise de moins de 3 ans
- Entreprise innovante
- Croissance significative du CA
- Levée de fonds de plus de 100 000 euros



### Objectifs :

- Identifier les besoins des services de la collectivité en matière d'innovation numérique et formaliser des défis métiers à relever
- Valoriser le savoir-faire des entreprises innovantes du territoire et leur donner de la visibilité
- Favoriser les collaborations entre services de la collectivité et startups et PME numériques

### Périmètre de l'action :

Cette action consiste à organiser un appel à projets permettant de mettre en lien des services de la collectivité qui soumettent des défis métiers auxquels ils doivent faire face et des entreprises du territoire qui proposent des solutions ou produits numériques innovants pour les relever.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Étapes clés de mise en œuvre :

- Identifier les défis métiers des services de la collectivité qui ne peuvent être résolus par une solution du marché dans le cadre d'ateliers participatifs
- Rédiger le cahier des charges de l'appel à projets
- Communiquer sur le dispositif et mobiliser l'écosystème local
- Organiser événement permettant de lancer la démarche
- Organiser un jury partenarial permettant de sélectionner les projets et solutions retenues
- Mettre en œuvre les solutions sélectionnées dans le cadre d'expérimentations ciblées
- Evaluer le dispositif en vue de son renouvellement

### Bénéficiaires de l'action :

services de la collectivité, délégataires de service public, entreprises du territoire  
Partenaires pressentis : Alsace Digitale, Rhénatic, Syntec numérique, French Tech Alsace, Semia, Alsace Innovation

### Indicateur(s) :

- Nombre de projets déposés
- Nombre d'expérimentations mises en œuvre
- Gains quantitatifs et qualitatifs

### Objectifs :

L'élaboration et la mise à jour du Programme pluriannuel des systèmes d'informations (PPSI) permettent de disposer d'une vision des projets informatiques sur plusieurs années et de faciliter les arbitrages et priorisations de ces projets, tout en optimisant l'affectation des ressources disponibles, humaines et financières.

### Périmètre de l'action :

Le PPSI s'applique à tous les projets informatiques des services de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg. Il concerne l'acquisition et l'intégration de logiciels, les développements spécifiques d'applications, les évolutions majeures des solutions, l'achat d'équipements et la mise en place d'infrastructures.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	

### Étapes clés de mise en œuvre :

- Recueil et consolidation des demandes des directions et services selon un modèle préétabli
- Analyse de la valeur MAREVA simplifiée de chaque projet sur la base de 5 critères :
  - o Pertinence politique et/ou contraintes projet
  - o Gains et économies estimés
  - o Gains qualitatifs internes
  - o Bénéfices externes
  - o Maîtrise du risque
- Arbitrage des projets en comité de pilotage opérationnel digital
- Mise en œuvre des projets en lien avec les directions et services demandeurs

### Bénéficiaires de l'action :

Services de la Ville et de l'Eurométropole de Strasbourg, communes de l'Eurométropole (dans le cadre du cloud métropolitain), habitants

### Partenaires pressentis :

Dans le cadre de la démarche de cloud métropolitain, les communes de l'Eurométropole pourraient être invitées à formaliser leurs besoins dans le cadre du processus d'arbitrage prévu pour le PPSI.

### Indicateur(s) :

- Nombre de projets (démarrés, terminés)
- Budget total et taux d'engagement du budget
- Taux de réalisation annuel des projets et dérives



### Objectifs :

L'importance des systèmes d'informations, leur complexité mais aussi les contraintes réglementaires et sécuritaires nécessitent des moyens et des compétences de plus en plus importantes.

L'objectif de cette action consiste à étudier et mettre en œuvre la mutualisation de services mis à disposition des communes. Cette mutualisation permettra de partager à la fois les ressources et les budgets nécessaires à leur mise en œuvre et à leur maintien en condition opérationnelle mais aussi partager les compétences et initiatives de chaque collectivité.

### Périmètre de l'action :

Chaque pan des systèmes d'informations peut faire l'objet d'une offre du catalogue de service qui pourrait être proposé :

- Des offres de conseil dans les différents domaines d'activité (gestion de projet, sensibilisation à la sécurité, formation, expertise pointue sur tel ou tel domaine, ...);
- Des offres d'infrastructures et de services de base (stockage, bases de données, serveurs virtuels, pare-feu, sauvegarde, salle de secours, antivirus, antispam...);
- Des offres d'applications bureautiques ou transversales (traitement de texte, tableur, messagerie, espaces collaboratif, GED, archivage numérique, ...);
- Des offres d'applications métiers adaptées à la taille de la collectivité (ressources humaines, finances, gestion de patrimoine, gestion de médiathèque, ...).

### A noter

Pour certains services, le coût par collectivité pourrait se faire à l'usage ce qui permet de ne plus avoir à payer les coûts d'acquisitions complets habituels déjà pris en compte.

Les communes souhaitant bénéficier de ces services s'assureront de la disponibilité et du financement des ressources d'accompagnement nécessaires sur leurs projets.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Etat des lieux :
  - o Réaliser un état des lieux de l'existant : établir une cartographie des différents services déjà existants dans les communes ;
  - o Identifier les services existants à l'Eurométropole qui pourrait répondre aux besoins des communes ;
  - o Etablir une liste des besoins en attente dans les différentes communes ;
- Déterminer les modalités contractuelles de conventionnement entre l'Eurométropole et les communes, ainsi que les conditions financières de contribution des communes ;
- Elaboration et mise en œuvre d'un plan d'actions :
  - o Choisir des premiers services transversaux pour initier la démarche
  - o Planifier le déploiement des services
- Suivi et évaluation des actions menées

**Bénéficiaires de l'action :** L'ensemble des communes de l'Eurométropole peuvent bénéficier des services mis à disposition.

**Partenaires pressentis :** Caisse des dépôts, ...

### Indicateur(s) :

- Nombre de services mis à disposition
- Nombre de collectivité utilisatrices
- Economie budgétaire par collectivité

## Déploiement du Très Haut Débit pour tous

### Objectifs :

Accompagner les opérateurs de télécommunications dans le déploiement des réseaux à Très Haut Débit par fibre optique sur 100% du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg.

### Périmètre de l'action :

Cette action consiste à faciliter et stimuler l'action des opérateurs de télécommunications privés en vue d'un déploiement complet du Très Haut Débit par fibre optique sur l'ensemble du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. L'objectif est de rendre éligible à un raccordement par fibre optique tous les locaux, qu'il s'agisse de résidences individuelles, de logements en habitat collectif ou de locaux professionnels, et ceci sur l'ensemble des 33 communes de l'Eurométropole de Strasbourg et sans aucun trou de couverture.

Pour ce faire, l'Eurométropole de Strasbourg a signé une convention de déploiement du Très Haut Débit par fibre optique avec l'opérateur d'infrastructures ORANGE sur un périmètre de 27 communes, correspondant au découpage de l'ancienne Communauté Urbaine de Strasbourg, avant rattachement en janvier 2017 de la communauté de communes les Châteaux, et hors ban communal de Strasbourg\*.

Sur cette zone conventionnée, la collectivité accompagne l'opérateur dans son déploiement et veille au respect des engagements pris dans la convention. L'Eurométropole de Strasbourg étant gestionnaire du domaine public routier, met à disposition de l'opérateur son patrimoine de génie civil permettant le passage de la fibre optique. De même la collectivité accompagne l'opérateur dans ses relations avec les communes s'agissant de la mise en place des armoires de rues permettant le raccordement de tous les logements à la fibre optique.

La collectivité veille à ce que le réseau déployé par l'opérateur ORANGE soit bien un réseau « ouvert » permettant à tous les opérateurs concurrents de venir s'y raccorder. L'objectif est d'assurer une bonne concurrence par les services au client final ; ce dernier pourra ainsi souscrire un abonnement chez le fournisseur d'accès internet de son choix, sous réserve que ce dernier ait bien fait la démarche de s'interconnecter au réseau d'ORANGE.

Parallèlement, l'Eurométropole de Strasbourg est gestionnaire de 17 contrats de Délégations de Service Public tous attribués à l'opérateur SFR. Cet opérateur exploite les réseaux câblés, pour fournir des services internet à Très Haut Débit sur 219.000 prises réparties sur 26 communes du territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Ainsi, une concurrence par les infrastructures peut s'opérer et, là encore, la collectivité veille à ce que ce réseau soit ouvert et permette le raccordement d'opérateurs alternatifs.

Sur le ban communal de Strasbourg, périmètre non-conventionné, la collectivité s'assure que l'opérateur ORANGE tiendra le même engagement que sur la zone contractualisée, à savoir un déploiement complet de la fibre optique dans 100% des locaux et à échéance 2020. Par ailleurs, les zones très denses étant soumises à la libre concurrence par les infrastructures, d'autres opérateurs qui manifesteraient leur intérêt à engager un déploiement sur la Ville de Strasbourg seraient évidemment accompagnés de la même manière.

Enfin, sur les 5 communes d'Achenheim, Breuschwickersheim, Hangenbieten, Kolbsheim et Osthoffen rattachées à l'Eurométropole de Strasbourg depuis le 1er janvier 2017 :

- Ces communes n'étant pas comprises dans la zone conventionnée, la collectivité a cofinancé la rénovation du réseau câblé objet de la Délégation de Service Public attribuée à SFR, afin de pouvoir offrir un service internet à Très Haut Débit sur câble coaxial ; ce réseau rénové est en service depuis 2014 ;
- L'Eurométropole de Strasbourg a engagé des discussions avec l'opérateur ORANGE afin d'envisager un déploiement identique de la fibre optique jusqu'au logement, dans une logique de complétude et de cohérence sur l'ensemble du territoire. Une étude sur ces 5 communes est en cours chez l'opérateur ORANGE.

\* Le ban communal de Strasbourg est classé par l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes en « Zone Très Dense ». La réglementation interdit aux collectivités de contractualiser des partenariats par le biais de conventions sur ces zones



### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Signature d'une convention de déploiement du Très Haut Débit par fibre optique avec l'opérateur ORANGE le 23 octobre 2012
- Echanges réguliers avec l'opérateur ORANGE et définitions des zones prioritaires en concertation avec les communes
- Suivi de déploiement

### Bénéficiaires de l'action :

Ensemble des usagers du territoire, particuliers, professionnels, entreprises, services publics

### Partenaires pressentis :

Les communes de l'Eurométropole de Strasbourg, tous les opérateurs de services et fournisseurs d'accès internet (FAI).

### Indicateur(s) :

- Taux de couverture du territoire en Très Haut Débit par fibre optique

### Objectifs :

Accompagner les communes de l'Eurométropole de Strasbourg pour la construction de nouveaux réseaux, visant au raccordement de bâtiments municipaux à la fibre optique.

### Périmètre de l'action :

Cette action consiste à mettre en place une convention de fonds de concours entre l'Eurométropole de Strasbourg et les communes qui ont un projet de déploiement de réseaux très haut débit pour leurs besoins propres (bâtiments ou équipements communaux).

Par ce biais, l'Eurométropole de Strasbourg assure la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre au bénéfice de la commune, réalise les travaux (génie civil, pose de fourreaux, fibre optique...), et engage financièrement l'ensemble de la dépense. L'Eurométropole assure aussi par la suite l'entretien de ces réseaux mais se limite pour cela aux fourreaux et à la fibre noire, l'activation de la fibre et l'entretien des équipements actifs restant à la charge des communes. Les priorités de déploiement seront arbitrées par le comité de pilotage opérationnel digital, sous réserve de la disponibilité des budgets.

La commune reversera à l'Eurométropole de Strasbourg 50% maximum du montant des travaux engagés.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Signature d'une convention de fonds de concours entre les communes qui le souhaitent et l'Eurométropole de Strasbourg
- Définition du besoin de pose de nouveaux réseaux, chiffrage, et prise en compte de l'opération dans le budget de l'Eurométropole
- Financement et réalisation des travaux de pose de réseaux par l'Eurométropole de Strasbourg
- Versement par la commune à l'Eurométropole d'une participation de 50% maximum du montant des travaux

### Bénéficiaires de l'action :

Services de la commune, services de l'Eurométropole de Strasbourg éventuellement (si interconnexion des systèmes d'information), ensemble des usagers et du grand public.

### Partenaires pressentis :

Les communes

### Indicateur(s) :

- Nombre de conventions de fonds de concours signées et de projets réalisés
- Gains éventuels liés à l'interconnexion des systèmes d'information
- Nombre de sites et équipements municipaux fibrés



### Objectifs :

- Mettre en œuvre un réseau de communication adapté à l'internet des objets, performant et ouvert
- Déployer des solutions s'appuyant sur l'internet des objets dans le domaine de la smart city
- Concourir au développement de l'écosystème local dans le domaine de l'IoT en favorisant les expérimentations
- Contribuer à la production et la collecte de données permettant une meilleure analyse du territoire

### Périmètre de l'action :

Ce projet s'appuie sur la mise en œuvre d'un réseau de communication bas-débit destiné à l'expérimentation d'applications dans le domaine de l'internet des objets. Ce réseau permettra à l'Eurométropole de Strasbourg de développer des solutions s'appuyant sur des objets connectés dans des champs aussi variés que la mobilité, l'éclairage public, la qualité de l'air... Ce réseau pourra également être mis à la disposition d'entreprises et de startups qui souhaiteraient expérimenter des solutions innovantes en amont de leur commercialisation. Ce projet accompagne ainsi la dynamique French Tech Alsace, membre du réseau thématique IoT Manufacturing. Il s'articule également avec d'autres actions de la stratégie digitale comme l'appel à projets « smart city » et le projet « smart data ».

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Mettre en œuvre l'infrastructure réseau bas-débit (acquisition et pose des bornes)
- Mettre en place une solution de supervision du réseau IoT
- Identifier les applications potentielles au sein des services de la collectivité et déployer les capteurs correspondants
- Stimuler l'utilisation du réseau par les acteurs extérieurs à la collectivité à des fins d'expérimentation : communication, animation de la communauté IoT, mise à disposition de l'infrastructure dans le cadre de l'appel à projets « smart city » et du Hacking Industry Camp...

### Bénéficiaires de l'action :

services de la collectivité, délégataires de service public, entreprises du territoire et particuliers (pour des usages non commerciaux uniquement)

### Partenaires pressentis :

Université de Strasbourg (laboratoire ICube), French Tech Alsace, ATMO Grand Est

### Indicateur(s) :

- Nombre de capteurs déployés
- Nombre d'applications utilisant le réseau IoT

### Objectifs :

L'objectif de cette action consiste à mutualiser la fonction de Délégué à la Protection des Données à l'ensemble des communes de l'Eurométropole. Cette mutualisation fera bénéficier les communes qui le souhaiteront d'une compétence sur le sujet de la protection des données personnelles, quelle que soit leur taille, et permettra une gestion homogène de ces données à l'échelle de l'Eurométropole.

Le RGPD, Règlement Européen sur la Protection des Données, entrera en vigueur en Mai 2018. Sa mise en œuvre se fera de manière homogène dans l'ensemble des pays de l'Union Européenne. A cette occasion, le contexte réglementaire sur la gestion des données personnelles va évoluer de manière significative, notamment pour les collectivités.

Le RGPD introduit de nouvelles règles auxquelles toutes les collectivités, quelle que soit leur taille, doivent se plier. Parmi ces règles figurent l'obligation de nommer un DPO (Data Protection Officer ou Délégué à la Protection des Données) dont le rôle sera de conseiller les instances de l'organisation, contrôler le respect du règlement et représenter l'organisation auprès des autorités de contrôle. Ses missions se traduiront par la mise en place d'un code de conduite et la sensibilisation des agents, la notification des fuites de données à la CNIL et aux usagers ou aux agents, l'évaluation d'impact sur la vie privée pour certains traitements sensibles, le contrôle de la conformité de l'organisme au RGPD, etc.

### Périmètre de l'action :

Plusieurs niveaux de services peuvent être proposés aux communes :

- La délégation de la fonction de DPO de la commune à un DPO mutualisé de l'Eurométropole.
- Un service ponctuel de passage de compétence de la fonction DPO vers le futur DPO d'une commune si celle-ci ne souhaite pas bénéficier d'une solution de DPO mutualisé.
- Des services sur catalogue (formations, sensibilisation des agents, conseil juridique sur des problématiques précises, diagnostic de conformité, réalisation d'études d'impact sur la vie privée, etc.).

La répartition des coûts par communes pourra se faire en fonction du nombre de traitements de données à caractère personnel répertoriés dans la commune pour le cas de mutualisation de DPO, au temps passé pour le passage de compétence et au forfait pour des services sur catalogue.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
	▲	▲	

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Information et prise en compte des besoins des communes :
  - o Réaliser une information sur le RGPD et ses implications pour les communes sous la forme d'une réunion d'une à deux heures;
  - o Au cours de cette réunion, prendre en compte les attentes des communes en termes d'accompagnement.
- Mise en œuvre :
  - o En fonction des attentes exprimées par les communes : définir la durée estimée d'un passage de compétence DPO et le contenu du catalogue des services à proposer le cas échéant.
  - o Concrétiser la nomination du DPO pour les communes qui optent pour la mutualisation.
  - o Etude de la maturité de chaque commune et du travail nécessaire à la mise en conformité.
- Suivi et évaluation des actions menées.

### Bénéficiaires de l'action :

L'ensemble des communes de l'Eurométropole peuvent bénéficier des services mis à disposition.

Partenaires pressentis : CNIL, ...

### Indicateur(s) :

- Nombre de communes adhérant à la mutualisation de DPO
- Nombre de traitements à caractères personnels gérés par le DPO mutualisé



### Objectifs :

- Se doter de nouveaux moyens d'exploiter et de créer des données. Les 3V, Volume, Vitesse et Variété, définissant le BigData offrent de nouvelles opportunités pour rapidement manipuler, croiser et analyser des données numériques avec des volumes de plus en plus importants et de nature de plus en plus diversifiées.
- Mieux connaître et comprendre le territoire pour engager des actions prédictives ciblées permettant de transformer la ville en tenant compte des contraintes environnementales, de mobilité, d'aménagement urbain, d'attractivité économique et de qualité de vie qui sont de plus en plus fortes.
- Développer une approche transversale et coordonnée et évaluer l'impact indirect d'une décision sur d'autres domaines de compétences.
- Interroger la pertinence de certains services développés par la collectivité

### Descriptif de l'action :

En partant des sources de données internes ou externes structurées provenant des systèmes d'information existants et de données non structurées disponibles parfois en temps réel, les plateformes Big Data permettent d'alimenter des lac de données (Datalake) et à partir d'outils d'analyse performants, maîtrisés par des Data Scientists, de dégager de nouveaux indicateurs ou phénomènes jusqu'alors méconnus des solutions de Business Intelligence. Ces éléments constituent un nouvel apport très intéressant pour l'aide à la décision.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Identification des partenaires clefs et de leur niveau de contribution
- Inventaire des données internes et externes et identification des référents métier compétents selon les types de donnée
- Mise en œuvre de la plateforme Big Data et constitution du lac de données
- Analyse des données et développement de nouveaux algorithmes
- Exploitation des résultats et fiabilisation des chaînes de traitements avec les référents métiers
- Identification de nouveaux cas d'usage à approfondir et axes d'analyse à développer
- Communication vers les services et les élus des bénéfices obtenus
- Industrialisation des processus et mise en place d'un observatoire permanent

### Bénéficiaires de l'action :

Services de la collectivité, communes membres, partenaires institutionnels, entreprises, élus, habitants

### Partenaires pressentis :

Université de Strasbourg, CTS, ADEUS, Atmo Grand Est, IGN, CNES (pour le domaine spatial)

### Indicateur(s) :

- Observatoire territorial spatio-temporel permanent
- Nouveaux indicateurs à découvrir et à développer au travers de cette démarche

## La santé en mouvements, une ambition partagée

### Objectifs :

- Mettre en place un socle de services numériques mutualisé afin d'améliorer l'état de santé global de la population par une prévention efficace
- Fédérer autour d'ambitions communes l'ensemble des acteurs de l'écosystème : médecins, collectivités, entreprises, citoyens...

### Périmètre de l'action :

L'action concerne la mise en place d'un socle de services numériques dans le cadre du projet « la santé en mouvements, une ambition partagée ». Ce projet a été retenu dans le cadre de l'appel à manifestation d'intérêt « territoire d'innovation de grande ambition » du PIA 3 (Programme Investissements d'Avenir). Cette plateforme couvre 3 axes de travail :

- Transformation du cadre de vie
- Transformation des modes de vie
- Transformations de la prise en charge des personnes à risque élevé

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

L'objectif d'une transformation du territoire nous amène à proposer une durée globale du projet sur 10 ans. Les premières actions relatives au déploiement des premières filières de soins (insuffisance cardiaque, diabète et obésité) sont planifiées sur une durée de 4 à 5 ans. Le déploiement d'une durée 3 ans sera engagé dès 2020. Les premiers résultats sur un nombre significatif de patients pourront être observés à partir de 2023. D'autres filières de prise en charge donneront lieu à des déploiements à partir de 2020/2021, notamment concernant d'autres types de cancers. Les actions relatives aux modes de vie, qui mobilisent les compétences et les politiques publiques de la Ville et l'Eurométropole de Strasbourg sont planifiées sur des durées plus longues, et produiront des effets au bout de 5 à 10 ans. Par exemple, concernant la pratique du vélo, une augmentation de 8% à 15% des trajets domicile-travail est prévue à l'horizon 2028. Concernant le socle numérique, il sera mis en œuvre de manière opérationnelle en 2020. L'année 2018 permettra de mener les études d'ingénierie.

### Bénéficiaires de l'action :

Citoyens, patients, aidants, collectivités, acteurs de l'écosystème de la santé (médecins, professionnels de santé, hôpitaux...)

### Partenaires pressentis :

Institut Hospitalo-Universitaire, Conseil Départemental du Bas-Rhin, Hôpitaux Universitaires de Strasbourg, Alsace BioValley, Université de Strasbourg, Agence Régionale de Santé, Union Régionale des Professionnelles de Santé – médecins libéraux

### Indicateur(s) :

Les indicateurs seront établis dans le cadre d'une étude menée courant 2018. Le dispositif d'évaluation s'attachera à mesurer la transformation du parcours de soin, mais également la création de valeur (valorisation des données, création d'emplois...)



### Objectifs :

- Stimuler l'innovation et matérialiser la diffusion de la culture digitale en interne
- Disposer d'un lieu ouvert aux agents de la collectivité favorisant l'innovation, la créativité et l'expérimentation
- Favoriser les échanges entre la collectivité et les acteurs du territoire (citoyens, entreprises...)
- Valoriser les réalisations de la collectivité en matière d'innovation, en interne et auprès du grand public
- Créer en interne une communauté de l'innovation rassemblant une diversité de profils et de compétences

### Périmètre de l'action :

L'action vise à mettre en place un lieu dédié à l'innovation publique au sein de la collectivité. Espace modulaire, il aura pour vocation de faciliter les échanges entre agents, mais également avec les usagers des services publics, aussi bien en amont des projets, pour la définition des besoins, qu'en aval, pour l'amélioration et la visibilité des projets innovants.

### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
	▲	▲	▲

### Etapes clés de mise en œuvre :

- Réaliser un benchmarking des initiatives existantes dans d'autres métropoles
- Affiner sur cette base le concept qui sera mis en œuvre (équipement, animation, budget...)
- Identifier et équiper le lieu qui accueillera le laboratoire d'innovation
- Identifier et accompagner 3 projets pilotes en année 1, en lien avec l'appel à projets Smart City
- Définir un programme d'animations en lien avec les démarches d'innovation interne et de travail collaboratif

### Bénéficiaires de l'action :

services de la collectivité, entreprises du territoire et particuliers

### Partenaires pressentis :

La 27<sup>ème</sup> Région, le Shadok, fablab du Shadok, la French Tech Alsace, la Brasserie des idées

### Indicateur(s) :

- Nombre de projets développés
- Nombre d'agents impliqués

### Objectifs :

Mettre en place une gouvernance unifiée qui permette de concilier une vision globale et cohérente, une approche partenariale et la déclinaison opérationnelle de la stratégie.

### Périmètre de l'action :

L'action consiste à structurer la gouvernance en s'appuyant sur plusieurs instances complémentaires qui permettent un pilotage global de la stratégie digitale en interne, comme avec les partenaires. Elle vise à articuler la vision politique et la mise en œuvre opérationnelle au sein des services, tout en établissant un dialogue avec les acteurs du territoire (citoyens, entreprises et institutionnels).



### Domaines couverts :

Aménagement numérique	Services aux citoyens	Performance du SI	Développement du territoire
▲	▲	▲	▲

### Le comité stratégique partenarial :

Le comité stratégique partenarial propose les grandes orientations de la stratégie digitale. Il assure la cohérence de la démarche sur le territoire en intégrant les éléments et recommandations des acteurs locaux représentatifs du digital. Il garantit l'information respectueuse de ses membres. Il peut solliciter l'intervention d'un acteur externe dans un objectif de veille, partage de bonnes pratiques, présentation ou bilan de projet...

Il est composé des membres du comité de pilotage opérationnel et de représentants des partenaires de la collectivité organisés en collèges : institutionnels (SEM, Université de Strasbourg), entreprises (CCI Alsace Eurométropole, Syntec Numérique), citoyens. Le Conseil de développement de l'Eurométropole et le comité des usagers y sont représentés.

L'entrée d'un nouveau membre est soumise à l'approbation du comité stratégique partenarial.

Il se réunit 1 à 2 fois par an.

### Le comité de pilotage opérationnel :

Le comité de pilotage opérationnel effectue les arbitrages sur la base des orientations définies par le comité stratégique partenarial, valide les choix et propositions, assure le suivi de la stratégie et du budget associé.

Instance interne de la collectivité, il est composé des élus de l'Eurométropole et de la Ville de Strasbourg en charge de la thématique numérique, du Directeur général des services, ainsi que de l'équipe projet.

Selon l'ordre du jour et à la demande des membres, des représentants de services de la collectivité peuvent être invités à participer au comité de pilotage opérationnel pour présenter des projets numériques majeurs ou transversaux.

Il se réunit tous les 2 à 3 mois.

### Le comité des usagers :

Le rôle, les responsabilités et la composition du comité des usagers seront déterminés en lien avec le Conseil de développement de l'Eurométropole et les représentants du sommet citoyen de la Ville de Strasbourg.

Il se réunit 1 ou 2 fois par an en amont du comité stratégique partenarial.

### Le groupe projet digital et les référents numériques :

Le groupe projet digital est l'instance opérationnelle de coordination des différentes dimensions de la stratégie digitale. Il est composé de représentants des principaux services concernés : informatique, communication numérique, SIRAC, géomatique, développement économique...

Il est en charge du suivi de la mise en œuvre de la stratégie digitale et assure l'interface entre le comité opérationnel digital et les référents numériques au sein des directions et services de la collectivité.

Il se réunit 1 fois par mois.





## VOS CONTACTS

Sandrine **ANDRE** Directrice de projet digital  
Olivier **BANASZAK** Chef du service géomatique et connaissance du territoire  
Rémy **BANULS** Directeur du développement économique et de l'attractivité  
Pierre **BERGMILLER** Chef du service Communication numérique  
Pascal **HALLER** Directeur des ressources logistiques  
Djelali **HEDJERASSI** Chef du service informatique  
Yves **LAUGEL** Chef du SIRAC

---



# STRASBOURG Smart strategy :

## pour une métropole « augmentée »



**Crédits photos :**  
Jean-François Badias / Jérôme Dorkel /  
Geneviève Engel / Alban Hefti /  
Bartosch Salmanski - 128db /  
Philippe Schalck / Philippe Stirnweiss

**Contact :** Sandrine ANDRÉ  
**Courriel :** sandrine.andre@strasbourg.eu  
**Site internet :** www.strasbourg.eu  
**Facebook :** strasbourg.eu  
**Twitter :** @strasbourg