



Le Pacte Numérique (Contrat de filière numérique) Feuille de route

2020-2023



SOMMAIRE

I. PANORAMA DE LA FILIÈRE NUMÉRIQUE À LA RÉUNION

II. LE CONTRAT DE FILIÈRE

III. LA FEUILLE DE ROUTE

1. Aménagement numérique du territoire
2. Emplois, compétences et métiers
3. Développement des entreprises de la filière
4. Transformation numérique des organisations
5. Inclusion numérique



DIDIER ROBERT
Président de la Région Réunion

Forte d'un savoir-faire acquis depuis plusieurs décennies, la filière numérique réunionnaise rassemble un nombre important d'entreprises, dont la chaîne de valeur s'étend des infrastructures de télécommunication aux entreprises de service numérique. Elle contribue largement au dynamisme de notre territoire et à son attractivité, en favorisant le développement d'usages innovants au bénéfice de tous les Réunionnais.

Puisque le numérique a radicalement changé notre société, notre économie et notre démocratie, son champ d'application dépasse les frontières verticales technologiques pour s'infiltrer dans l'ensemble des secteurs d'activités locaux. Toutes les entreprises privées et les organisations publiques tirent parti du numérique pour devenir plus compétitives, pour développer leurs chiffres d'affaires, pour améliorer leurs processus internes et externes.

La crise sanitaire que nous traversons a montré l'importance de disposer d'infrastructures performantes et de services dématérialisés permettant le développement de nouvelles formes de travail et augmentant la part du numérique dans les usages quotidiens. Il est de notre devoir d'accompagner les populations fragiles les plus éloignées du numérique à suivre cette mouvance. Notre société numérique se veut inclusive et bâtie sur des principes d'égalité.

C'est l'esprit dans lequel s'est construite cette feuille de route. Résultat d'une collaboration inédite entre les acteurs de cette filière, fruit de l'intelligence collective et de la richesse de nos rencontres, ce pacte numérique est l'aboutissement de deux années de travail. Il est un mode d'emploi pragmatique et actionnable pour faire émerger la Réunion numérique qu'elle mérite. Je tiens, ainsi, à exprimer ma profonde reconnaissance à l'ensemble des contributeurs : pouvoirs publics, université, chambres, experts, associations, entreprises, fédérations professionnelles.

Je fais le vœu d'un numérique responsable où les acteurs de la filière sauront, j'en suis convaincu, poursuivre sur la même voie et répondre à notre ambition commune : fédérer tout un écosystème autour du développement de l'économie numérique pour faire de La Réunion un territoire 100 % connecté et créateur de valeurs collectives.

SIGNATAIRES LE 6 NOVEMBRE 2020

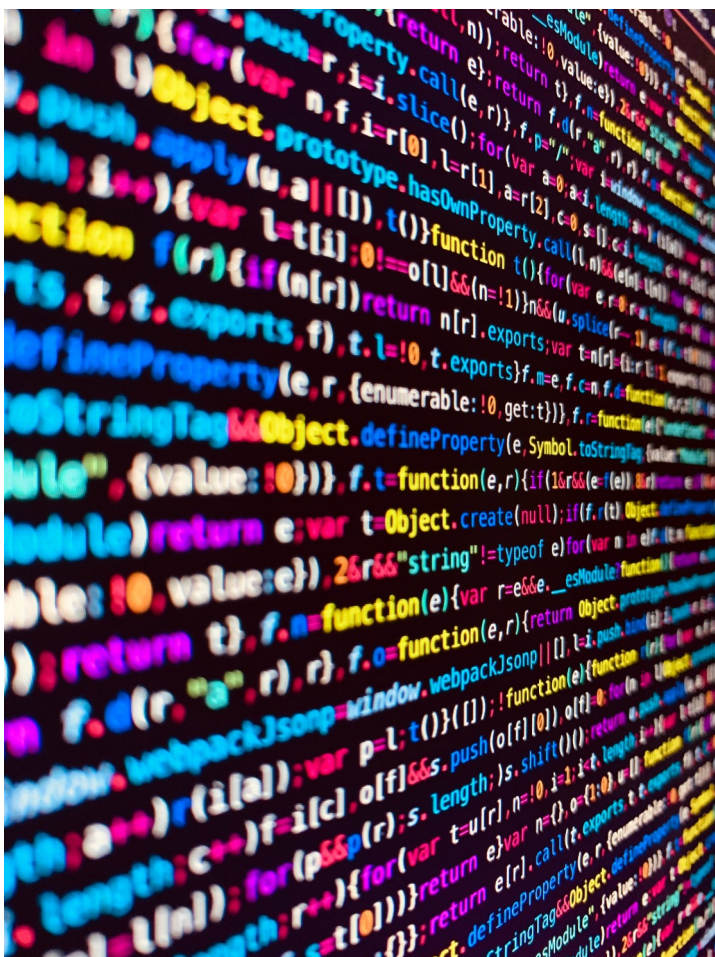


“ Le numérique est un levier de transformation globale de la société et de l’action publique, au-delà de la sphère purement technologique et économique. Il modifie nos comportements, impacte notre accès à la connaissance, change nos manières de communiquer, de partager et de travailler. Il fait naître chaque jour de nouveaux usages et services qui constituent un potentiel de développement par l’innovation. Il fabrique, enfin, une société qui évolue constamment rendant tout modèle conçu rapidement obsolète. ”

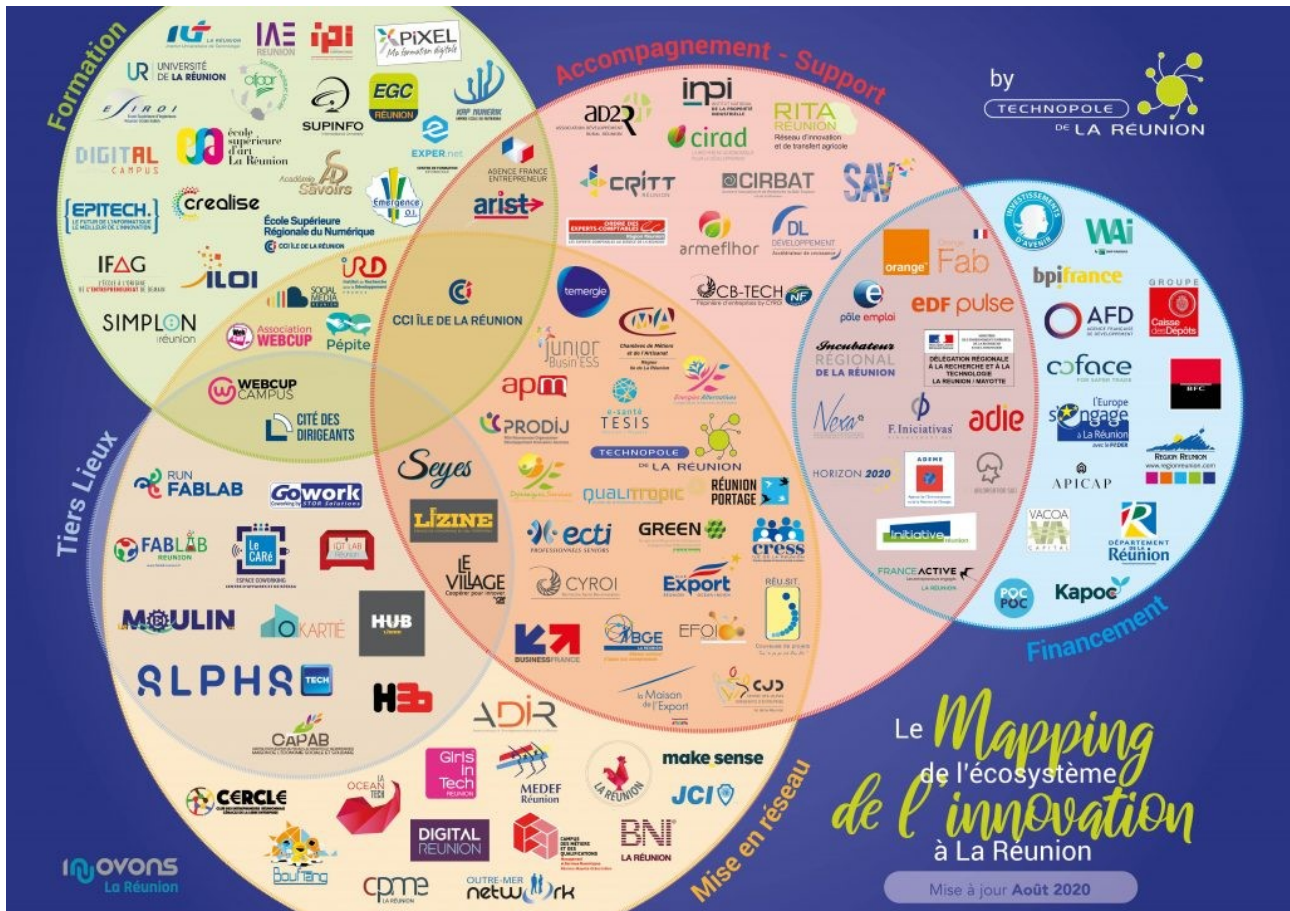
I. PANORAMA DE LA FILIÈRE NUMÉRIQUE À LA RÉUNION

- Un écosystème riche et une filière qui reste à structurer -

Avec un chiffre d'affaire proche de **1,4 milliard d'euros**, la filière numérique réunionnaise est l'une des plus dynamiques localement. Essentiellement répartie entre les opérateurs de télécommunication et les entreprises de services numériques (ESN), elle représente près de 500 entreprises et environ 4600 salariés. Les atouts de cette filière sont nombreux :



- un des départements les plus connectés de France : le taux de couverture en très haut débit (THD) est aujourd'hui proche de 90 % tandis que la couverture en réseau mobile 4G atteint 95 % du territoire
- un environnement attractif stable grâce au cadre juridique européen ainsi qu'un savoir-vivre ensemble issu de la mixité de cultures africaine, chinoise et indienne
- une offre performante en matière de formation et de recherche
- un puissant réseau d'aide et d'accompagnement : incubateur, accélérateurs d'entreprise, agences régionales d'innovation, outils de financement nationaux et européens



Mapping de l'écosystème de l'innovation à La Réunion (Technopole de La Réunion)

La filière reste néanmoins fragile : une récente étude d'IPSOS pour la Région Réunion (2017) révèle que 80 % d'entreprises ont moins de 10 salariés et 40 % d'entreprises ont moins de 3 ans. Même si leur taille n'évolue pas, les entreprises sont davantage tournées vers la relation client et la qualité et montrent une volonté de spécialisation : 33 % des entreprises sont spécialisées dans un secteur d'activité, tandis que 16 % sont spécialisées sur une technologie.

Pour la majorité des entreprises interrogées lors de l'étude, la filière numérique définie comme l'ensemble des entreprises dont le champ d'activité est en lien avec les nouvelles technologies, est à structurer autour d'objectifs en faveur des entreprises du secteur.

Répondant à cette prérogative, l'association Digital Réunion lauréate de l'appel à projets « Structuration de filière », dispositif financé par le Programme d'Investissements d'Avenir, a présenté son projet de développement et d'organisation de la filière numérique.

« La structuration de filière vise à moderniser l'appareil productif et à accompagner nos entreprises industrielles et de services dans la transformation de leurs modèles d'affaires, de leur organisation, de leurs modes de conception et de commercialisation ».

- Des filières thématiques reconnues -

La Réunion est particulièrement dynamique dans les secteurs de la e-éducation, la e-santé, le e-tourisme, les smart cities et le bâtiment numérique.

Autour de **l'éducation**, plusieurs projets innovants émergent localement. L'Université de La Réunion s'est dotée d'un campus virtuel à destination des apprenants mais aussi des entreprises et professionnels locaux, nationaux et internationaux, souhaitant mettre à jour leurs compétences ou encore passer une certification. Un campus virtuel des professions sociales est également à l'étude auprès de l'organisation ARFIS OI (Association de Recherche et de Formation en Intervention Sociale Océan Indien).

La Réunion est reconnue comme une place forte de la **e-santé** depuis sa labellisation « French Tech » en 2016 dans cette catégorie. Une collaboration très étroite entre l'ARS et le GCS Tesis permet la déclinaison des politiques publiques de santé sur le volet numérique : infrastructures et réseaux, e-services, conseil et expertises. La Ruche e-santé, lieu d'innovation dédié au développement de la e-santé, est un exemple du dynamisme local.

La région se distingue également dans le secteur du **e-tourisme**, le tourisme étant reconnue comme l'une des filières les plus impactées par l'évolution des outils, des usages et des contenus numériques. La Région Réunion accompagne la transformation numérique de ce secteur grâce à un Système d'Information Touristique (SIT) référençant les données et assurant leur fiabilité aux

structures, agences, entreprises participant au développement de ce secteur.

Alors que des initiatives de villes intelligentes sur l'île se font connaître, notamment parmi celles retenues dans le cadre du dispositif national « Coeur de ville », la Région Réunion a confié une étude sur le concept **Smart Island** à l'AGORAH. La notion de « Smart city » se montrant vaste et trouvant de multiples déclinaisons selon le territoire sur laquelle elle s'inscrit, l'étude vise à étudier un modèle opérationnel relevant nécessairement d'une vision stratégique à l'échelle de La Réunion.

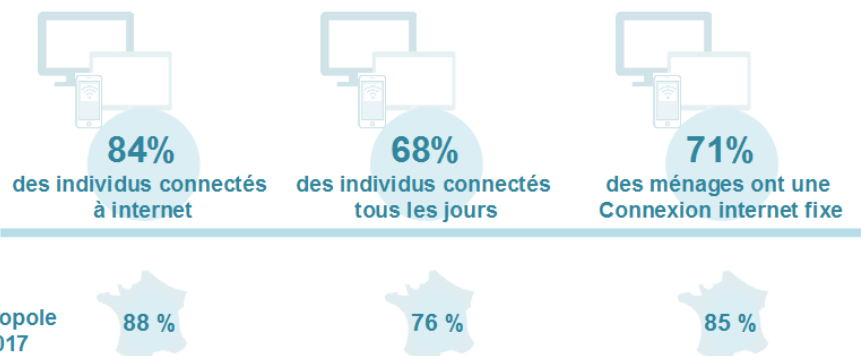
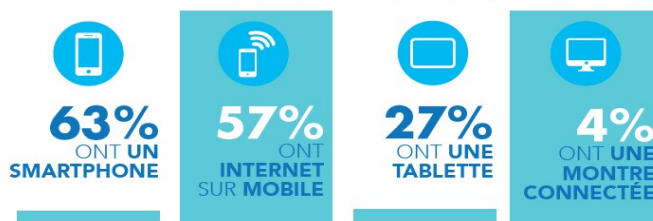
Enfin, à La Réunion, deux lycées polyvalents ont été choisis comme structures opérationnelles de Campus des Métiers et des Qualifications (CMQ) : le lycée Jean Hinglo au Port pour « Génie civil et éco-construction en milieu tropical » et le lycée Nelson Mandela à Saint-Benoit pour « Management et services numériques ». Dans le cadre du Programme d'Investissements d'Avenir (PIA), action « Territoires d'Innovations pédagogique », ces deux CMQ se sont associés pour présenter le projet « MC^{ent} « Mieux construire dans un environnement numérique et tropical ». Porté par l'Université, ce projet lauréat du PIA ambitionne de déployer progressivement des dispositifs et des actions pour une montée en compétences des professionnels et apprentis dans le domaine du **BTP numérique**.

- Des usages en forte progression -

Le développement des usages chez les particuliers joue un rôle clé dans le développement économique du territoire. Une étude du cabinet Synthèses (décembre 2018) montre des usagers très bien équipés et par conséquent enclins à utiliser les technologies numériques.



Taux d'équipement en TIC des Réunionnais interrogés dans l'étude



Le taux d'individus réunionnais qui se connectent à Internet est en progression et quasi au niveau national, malgré une fréquence de connexion légèrement inférieure.

La situation sanitaire mondiale due à l'épidémie de Covid-19 entre mars et mai 2020 a bouleversé davantage ces usages auprès des particuliers. Selon le magazine emarketing.fr, les usages digitaux mondiaux ont augmenté de 70 % depuis le début de la crise. S'il en était besoin, cette période a renforcé l'adoption des outils numériques. La population confinée s'est naturellement tournée vers les médias sociaux et internet afin de rester en contact avec leurs proches, s'informer ou encore les aider à travailler depuis leur domicile.



De nombreuses entreprises réunionnaises (plus d'un millier) ont réalisé une demande de **Chèque Numérique*** à la Région Réunion afin de digitaliser leurs services et continuer ainsi à les proposer à leurs clients confinés. Le déconfinement, lui n'a pas été synonyme de retour en arrière, la crise ayant modifié durablement les habitudes de consommation.

** Dispositif d'aide régional à la transformation numérique des entreprises*

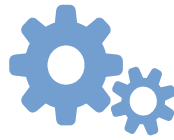
II. LE CONTRAT DE FILIÈRE



Responsable de la stratégie de développement économique de son territoire (loi NOTre, 7 août 2015), la Région Réunion a défini le numérique comme une **filière prioritaire** à travers son Schéma Régional de Développement Économique, d'Innovation et d'Internationalisation (SRDEII), convaincue du potentiel de croissance qu'il représente. L'enjeu du numérique constitue, avec une acuité particulière, une chance d'améliorer l'attractivité du territoire, la situation de l'emploi et l'inclusion sociale.

La structuration d'un comité de filière numérique, mesure phare du SRDEII, facilite la transformation numérique du territoire dans un contexte d'économie mondialisée.

L'objectif de cette instance partenariale est de fédérer les acteurs du numérique autour de réalisations concrètes susceptibles de mettre en valeur les compétences et d'accompagner sur le territoire les projets créateurs de valeurs, d'activités et d'emplois. Installés en juillet 2018, le comité de filière numérique (CFN) de la Région Réunion réunit les principaux acteurs locaux, organisations publiques, représentations patronales, entreprises participant au développement de la filière sur le territoire.



Une feuille de route co-construite avec les forces vives du numérique de La Réunion...



5 comités de filière numérique qui ont accompagné chaque étape de la construction de la feuille de route



Des ateliers thématiques pour approfondir les enjeux



Une démarche agile dont le contenu évolue en continu selon les succès et les échecs éventuels



Une plateforme de ressources en ligne pour faire vivre le comité

et un comité s'engageant au service de l'économie numérique autour d'une **VISION**.

Construire une stratégie collective

Le comité de filière est une initiative participative où chaque acteur de l'économie numérique trouve sa place : la Région Réunion coordonne les actions et facilite les relations entre les acteurs co-signataires (organisations, associations et entreprises) qui inscrivent leurs actions pour le numérique sur une feuille de route partagée et cohérente.

Devenir une terre d'inspiration numérique / Faire de La Réunion un espace-pilote

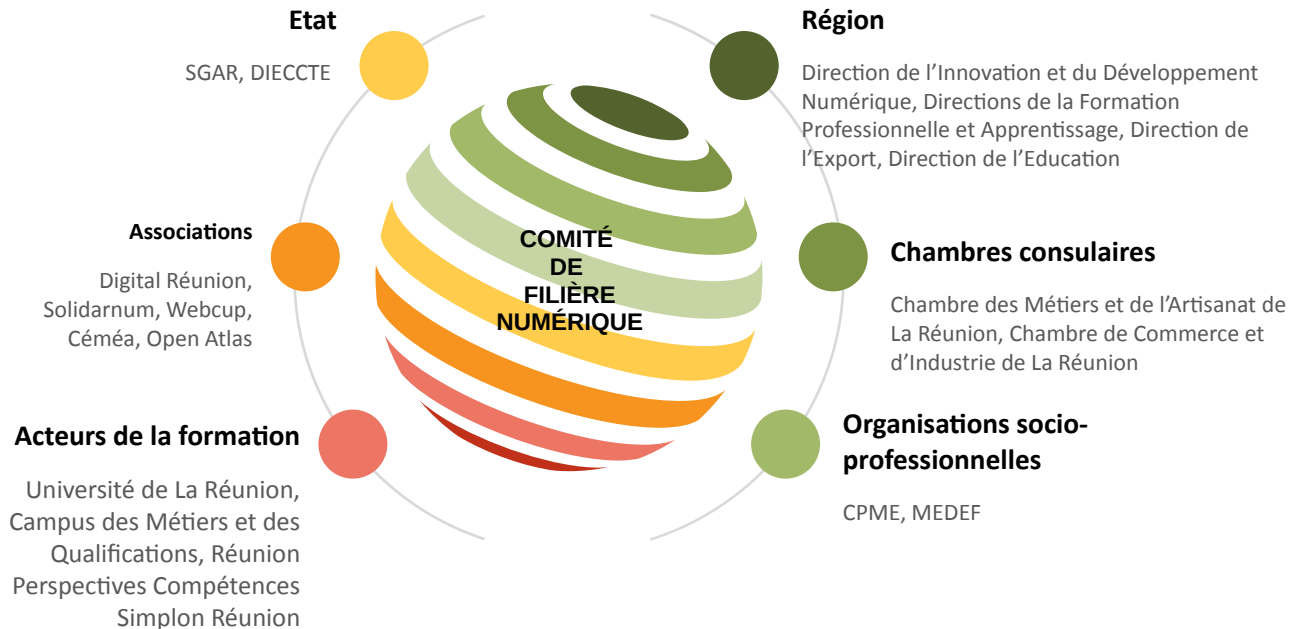
Grâce à ses atouts valorisables dans le domaine du numérique (usages mobiles très développés, territoire en passe d'être connecté entièrement au THD, législation française et européenne offrant un cadre extrêmement sécurisant) La Réunion pourrait devenir un terrain d'expérimentation dans le numérique, sur lequel il serait possible de développer des projets pilotes.

Rayonner dans l'Océan Indien et à l'International

Pour palier à la taille du marché intérieur, il est nécessaire pour La Réunion, de s'inscrire et de se projeter dans l'environnement régional et mondial. L'île n'est plus un territoire ultrapériphérique, isolé et éloigné de la métropole, elle est une plateforme européenne au sein d'une zone indo-océanique en pleine croissance.

- Une gouvernance ouverte -

La Gouvernance est assurée par les partenaires engagés dans la démarche du comité de filière numérique depuis son installation en 2018.



Voulue la plus participative possible, la gouvernance reste **ouverte** : de nouveaux partenaires (organisations professionnelles, entreprises et associations) pourront intégrer le projet au fur et à mesure de son évolution.

/// Le suivi du contrat de filière ///

- La gouvernance stratégique -

Le suivi du contrat de filière sera mis en place dans le cadre des comités de suivi qui se réuniront **1 à 2 fois par an**.

Il sera composé des représentants des partenaires cités ci-dessus et des pilotes des actions, tels que définis dans les fiches actions présentées dans la suite de ce présent document.

Il devra :

- Suivre l'état d'avancement et de réalisation des actions
- Suivre l'évolution des indicateurs retenus
- Réajuster si nécessaire
- Présenter annuellement les travaux du contrat de filière
- Évaluer les résultats et préparer le prochain contrat de filière

L'animation du contrat de filière numérique sera assurée par la **Région Réunion** qui aura pour missions :

- Relancer régulièrement les pilotes de chaque action pour assurer un suivi précis, impulser une dynamique et faire le lien entre les différentes actions
- Élaborer une grille d'évaluation et de suivi de chaque action, ainsi qu'un état d'avancement de l'ensemble du contrat de filière
- Programmer les réunions du Comité de suivi
- Animer la réunion et répartir la parole entre les pilotes et les contributeurs des actions
- Rédiger le relevé de décision de chaque comité de suivi

- La gouvernance opérationnelle -

Chaque partenaire pilote d'un axe thématique préconise une gouvernance opérationnelle propre à sa temporalité, ses objectifs et ses contraintes. Même si les formats diffèrent, les objectifs de suivi et de performance du contrat sont identiques.

<p>1</p> <p>AMÉNAGEMENT NUMÉRIQUE</p>	<p>2</p> <p>COMPÉTENCES, EMPLOIS, MÉTIERS</p>	<p>3</p> <p>DÉVELOPPEMENT DE LA FILIÈRE</p>	<p>4</p> <p>TRANSFORMATION NUMÉRIQUE</p>	<p>5</p> <p>INCLUSION NUMÉRIQUE</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● Comité de pilotage restreint (Etat, Réunion THD, Région, Solidarnum) ● 1 fois tous les 3 mois ● Plateforme numérique pour partager les projets 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comité de pilotage ouvert à tous les acteurs volontaires (appel à contribution post signature) ● Fréquence à définir en fonction des livrables lors du premier comité ● 1 rapporteur désigné à chaque comité ● Mode présentiel et visio-conférence ● Mutualisation des outils projets utilisés 	<ul style="list-style-type: none"> ● Ouvrir la gouvernance opérationnelle aux autres filières ● Calendrier à définir en fonction des actions ● Proposer 1 plénière par an à mixer avec un évènement digital ● Favoriser le suivi en cycle court ● S'approprier les indicateurs et les enrichir avec les indicateurs métiers 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comité opérationnel ouvert aux acteurs contributeurs des fiches action ● Inclure le suivi du contrat dans les moments forts (NxSE, Assemblées Générales, etc.) ● Créer un film pour expliquer la démarche et la faire vivre ● S'outiller d'une plateforme digitale pour partager les projets 	<ul style="list-style-type: none"> ● Comité opérationnel aux groupes de travail menés par Solidarnum et ouverts aux usagers ● 1 fois tous les 3 mois ● Diffuser l'information et mixer les modes présentiel et par visio-conférence ● Présenter les résultats lors d'un séminaire annuel avec des accès public et limité

III. LA FEUILLE DE ROUTE

La feuille de route a été construite en itération à partir des besoins du territoire en matière d'économie numérique. Celle-ci se veut la plus opérationnelle et la plus transparente possible. Aussi, les actions présentées ci-après sont pour certaines des initiatives issues de projets déjà engagés, et pour les autres, de nouvelles actions à accomplir ensemble.



- Schéma synthétique du contrat de filière numérique -

AXE THEMATIQUE

ENJEUX / OBJECTIFS

1. Aménagement numérique du territoire

Une connectivité exemplaire à valoriser et consolider

Des réseaux bas-débit à maîtriser

Des tiers-lieux à soutenir

2. Emplois, compétences et métiers

Une offre et une demande à connecter

Une culture numérique auprès des jeunes à ancrer

3. Développement des entreprises de la filière

Une filière à structurer

Un marketing territorial à développer

Un marché international à investir

4. Transformation numérique des organisations

Les enjeux du numérique à insuffler aux organisations

Des dispositifs financiers à consolider

Des évolutions dans les filières à anticiper

5. Inclusion numérique

Un public cible à identifier et à atteindre

Des actions et outils à développer

Des financements à mobiliser

- Les enjeux fondamentaux -

Cinq enjeux fondamentaux doivent être pris en compte de manière transversale dans les axes thématiques définis du contrat de filière. Ces enjeux répondent aux devoirs de responsabilité de la filière numérique régionale en termes de Développement Durable (au sens des Nations-Unies).

#1. IMPACT ENVIRONNEMENTAL

○
Connu pour être l'un des plus gros consommateurs d'énergie (fabrication des équipements et usages), la filière numérique locale s'engage pour une utilisation plus sobre du numérique afin de réduire son impact environnemental (ré-emploi des équipements, mutualisation, services de basse consommation d'énergie, ...).

#2. ÉTHIQUE

○
Les usages du numérique en termes de respect de la personne, de l'utilisation des données personnelles, de la fiabilité des informations diffusées posent autant de questions à la filière qui soutient un numérique responsable.

#3. SÉCURITÉ

○
La croissance exponentielle des menaces (vols d'identité, rançongiciels, ...) pèse sur la confiance dans les échanges digitaux entre les individus, les entreprises et les groupes sociaux. La cybersécurité est à cet égard l'un des prochains enjeux mondiaux.

#4. SOUVERAINETÉ NUMÉRIQUE

○
Privilégier les solutions dimensionnées à la taille de notre territoire réunionnais par des acteurs locaux ou nationaux est une valeur défendue par la filière dans la gestion de son contrat.

#5. PLACE DES FEMMES

○
« En dix ans, le pourcentage de filles dans les filières scientifiques et techniques n'a augmenté que de deux points » (*Femmes&Numérique.fr*, 9 octobre 2019). La filière veillera autant que possible à promouvoir la place des femmes dans les projets et les dynamiques sur le numérique.

Axe 1 – Aménagement numérique du territoire

- Périmètre et état des lieux -

L'aménagement numérique du territoire a pour périmètre deux composantes importantes :

- les réseaux de télécommunication classiques, parmi lesquels nous retrouvons :
 - le Haut débit (xDSL) : couvre 99,9 % du territoire
 - le Très haut débit (THD) en fibre optique (FttH) : couvre 87 % du territoire
 - la Téléphonie mobile (4G/5G) : couvre 99 % de la population
 - les Câbles sous-marins : trois câbles sous marins desservent La Réunion et la relie au reste du monde
 - les Réseaux très bas débit pour l'internet des objets
- les tiers-lieux, permettant d'accéder à internet connaissent un développement important depuis quelques années : EPN (espaces publics numériques), espaces de coworking, fablabs, etc.

Le Schéma Directeur Territorial d'Aménagement Numérique (SDTAN) établi par la Région Réunion en 2012, puis mis à jour en 2016, favorise l'approche d'un développement équitable de la société numérique sur son territoire. La Région et avec elle, la Régie Réunion THD, se sont engagées sur une feuille de route guidant ses actions et qui trouve sa place dans ce contrat de filière.

- Synthèse des enjeux -

1. Utiliser tous les potentiels des réseaux :

Le THD permet aux usagers de disposer de très bons débits quelque soit son lieu d'habitation, aux entreprises productrices de numérique de s'implanter partout sur l'île et d'investir les marchés des pays voisins grâce à la situation avantageuse des coûts sur les câbles sous-marins.

2. Développer de nouveaux usages dans le domaine de l'internet des objets (IoT) :

L'IoT est en passe d'envahir l'économie numérique d'ici quelques années en connectant des objets à l'aide de capteurs délivrant des données, et permettant après traitement de créer de nouveaux usages. Anticiper cette arrivée massive permettra de travailler sur l'émergence de la demande, sur la structuration de l'offre par les entreprises de la filière et sur l'expérimentation.

3. Développer les tiers-lieux :

Les tiers-lieux offrent une chance supplémentaire de faire profiter aux entreprises et aux particuliers de tous les usages numériques. Comprendre leur fonctionnement et étudier leurs offres de services permet d'appréhender le soutien nécessaire à ces structures et le rôle du secteur public.

- Fiche action 1.1-

Valoriser et conforter la super connectivité territoriale

Pilote : Régie Réunion THD

SOUS-ACTION 1 → Poursuivre le déploiement du THD afin d'atteindre les 100 % de couverture en 2022

- Déployer le THD dans les communes laissées par les opérateurs
- Initier et suivre les commercialisations des prises

 Régie Réunion THD, Etat, Région

Livrable


- Plan de déploiement actualisé mensuellement

Indicateurs de pilotage

- Taux de couverture THD
- Taux de commercialisation des prises

SOUS-ACTION 2 → Poursuivre le déploiement des spots WiRun

- Formaliser le plan de déploiement des spots pour la durée du contrat de filière (jusqu'à 2022)
- Poursuivre la mise à jour du site wirun.reunion.fr
- Evaluer le projet WiRun

 Régie Réunion THD, Région

Livrables

- Plan de déploiement
- Cartographie des sites déployés sur wirun.reunion.fr

Indicateurs de pilotage

- Nombre de sessions uniques et d'utilisateurs uniques
- Evolution du taux d'utilisation des sites wirun
- Taux d'avancement annuel de déploiement des sites

SOUS-ACTION 3 → Maintenir et assurer l'évolution de la boucle optique Gazelle, arrêter le service public du DSL

La Région va confier à la Régie Réunion THD la gestion du réseau de collecte "Gazelle" à compter de la fin de la Délégation de Service Public prévue fin 2020. Ce réseau est constitué d'un patrimoine de fibres optiques de près de 500 km sur le territoire régional. Il permet de raccorder les deux tiers des NRA (centraux téléphoniques ADSL), les ZAE (zones d'activités économiques) et une partie des sites publics du territoire. Tous les opérateurs de l'île sont à ce jour clients du réseau Gazelle.

→ Assurer la continuité du service public sur les offres de collecte (FON, BPE) et hébergement (passation de marchés publics, reprise des personnels de la DSP, des biens de retour...)

→ Arrêter le service public du DSL au 3 janvier 2021

→ Moderniser et reconfigurer le réseau : construction d'un Netcenter, renouvellement des équipements du cœur de réseau (boucle DWDM)

→ Déployer des extensions permettant de sécuriser le réseau

→ Mettre à jour le catalogue de service

→ Inventer de nouveaux services (réseaux d'objets connectés, offre d'hébergement de données à destination de collectivités...)

→ Mise en place d'un nouveau service de location de fourreaux

 Régie Réunion THD, Région

Livrables

- Rapport d'activités annuel
- Nouvelles extensions
- Catalogue de services

Indicateurs de pilotage

- Linéaire du réseau
- Nombre d'opérateurs clients
- Indicateurs de performance du réseau (interruptions, saturation du réseau...)
- Rapports charges de maintenance et recettes

SOUS-ACTION 4 → Mener une étude indépendante prospective sur l'exploitation et la sécurisation des câbles sous-marins (fin de vie, incidents majeurs, etc.)

La connexion de La Réunion au reste du monde est essentielle pour notre territoire insulaire. Par ailleurs, dans un contexte de généralisation des accès très haut débit, le coût et la qualité des liaisons longue distance est un facteur important de la qualité des accès internet. La Réunion est aujourd'hui assez bien connectée, mais le câble SAFE arrivera en fin de vie en 2025 et les incidents sur les câbles pénalisent très rapidement la connectivité du territoire. Le nouveau câble METISS, arrivé à La Réunion en juin 2020, constitue une nouvelle route numérique.

→ Co-construire un cahier des charges entre les parties prenantes

→ Lancer l'étude et faire des propositions sur l'exploitation et la sécurisation des câbles sous-marins.

 Régie Réunion THD, Région

Livrables

- Cahier des charges (2021)
- Étude (2022)

Indicateur de pilotage

- Avancement de l'étude

SOUS-ACTION 5 → Mener une étude sur l'opportunité du 5G à La Réunion

L'opérateur Orange a annoncé l'arrivée de la 5G à La Réunion et expérimente déjà cette technologie sur la commune de Saint Denis. Aujourd'hui, le réseau 4G semble suffire aux usages du consommateur, et il est légitime de s'interroger sur les opportunités offertes par la 5G.

→ Co-construire un cahier des charges entre les parties prenantes

→ Lancer l'étude et formaliser les prospections

 Régie Réunion THD, Région

Livrables

- Cahier des charges (2021)
- Étude (2022)

Indicateurs de pilotage

- Avancement de l'étude
- Utilisation des résultats de l'étude

- Fiche action 1.2-

Anticiper l'arrivée massive des usages des réseaux bas débit

Pilote : Régie Réunion THD

SOUS-ACTION 1 → Faire un état des lieux exhaustif des réseaux bas-débit à La Réunion

- Etablir une grille de lecture de ces réseaux : opérateurs, commercialisation, usages
- Approcher les opérateurs connus sur la place et recenser l'offre existante



Régie Réunion THD,
Région

Livrable

- Répertoire détaillé des réseaux bas débit existant à La Réunion

Indicateurs de pilotage

- Nombre de réseaux identifiés
- Chiffre d'affaire généré par ces réseaux
- Taux de couverture des réseaux bas débit

SOUS-ACTION 2 → Mener une étude sur les réseaux bas-débit orientée sur la donnée

- Construire un partenariat avec l'université qui a initié une telle étude en 2019
- Etablir un plan d'étude orientée data : collecte, stockage, propriété, exploitation, sécurisation



Régie Réunion THD,
Région, Université

Livrable

- Etude sur les réseaux et prospective associée en termes d'usages sur le territoire orientée data

Indicateur de pilotage

- Avancement de l'étude

SOUS-ACTION 3 → Mener une étude prospective sur les besoins du territoire en matière d'objets connectés

- Participer à l'étude de l'AGORAH/REGION sur le concept Smart Island relativement aux 3 thèmes choisis : transports, déchets et énergie
- Définir les besoins des collectivités en matière d'objets connectés (stationnement, collecte des déchets, etc.)
- Réaliser un plan prospectif de l'évolution des services du réseau Gazelle (confer FA 1.1)



Régie Réunion THD,
Région, Université

Livrable

- Etude sur la capacité des réseaux existants et sur les réseaux à déployer afin de répondre aux besoins d'une Smart Island

Indicateurs de pilotage

- Avancement de l'étude
- Capacité d'usages avec les réseaux existants

- Fiche action 1.3 -

Soutenir les tiers-lieux

Pilote : Région Réunion

SOUS-ACTION 1 → Mener une étude sur les tiers-lieux à La Réunion

- Référencer les communautés existantes à La Réunion : impacts, utilisation du numérique
- Définir le périmètre des tiers-lieux présents localement et établir une carte d'identité
- Etudier le marché : quelle offre et quelle demande sur le territoire
- Identifier les impacts socio-économiques de leur présence
- Proposer une liste de recommandation de soutien de ces structures



Région, Solidarnum

Livrables

- Cartographie des communautés existantes (2020)
- Etude sur les tiers-lieux (2020-2021)

Indicateurs de pilotage

- Avancement de l'étude
- Nombre de lieux répertoriés
- Taux de couverture sur le territoire
- Taux d'utilisateurs
- Chiffre d'affaire global

SOUS-ACTION 2 → Construire une stratégie pour le développement des tiers-lieux (déclinaison opérationnelle de la politique nationale)

- Des résultats de l'étude précédente, formaliser une stratégie géographique, économique de l'implantation des tiers-lieux



Région, Régie Réunion THD

Livrable

- Stratégie de développement des tiers-lieux (2021)

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'ouverture de tiers-lieux

SOUS-ACTION 3 → Mener une étude prospective sur l'évolution des modes de travail hors entreprises

- Interroger les entreprises réunionnaises sur le mode de travail qu'elles utilisent et à quelle fréquence : travail traditionnel au bureau, télétravail, co-working
- Etablir un premier bilan de l'expérimentation de télétravail du contexte COVID-19 : capacités des entreprises réunionnaises, organisation temporaire ou pérennisation à étudier en fonction des impacts ressentis et observés des salariés et dirigeants.
- Anticiper les besoins du territoire pour l'évolution vers les nouveaux modes de travail en assurant la continuité des activités



Etat, Région, CCIR, CMAR, MEDEF, CPME

Livrable

- Etude sur l'évolution des modes de travail (2021)

Indicateur de pilotage

- Taux de télétravail

Axe 2 – Emplois, compétences et métiers

- Périmètre et état des lieux -

Le Conseil National de l'Industrie (CNI) remettait dans un rapport⁽¹⁾ au gouvernement en 2015, les questions centrales autour de la formation : « Comment construire une démarche d'anticipation des besoins en compétences et en qualifications dans un contexte d'incertitude forte ? Comment identifier les mutations économiques et technologiques, et les transitions professionnelles à opérer ? »

Dans le secteur du numérique, quelque soit l'échelle, le constat est sans appel : les entreprises ont du mal à recruter.

D'abord, le manque d'engouement autour de ces (nouveaux) métiers repose sur un déficit d'image. Très masculin, très technique, parcours long, le métier du numérique n'est pas valorisé par sa diversité et sa force motrice dans la nouvelle économie.

L'émergence rapide, ces dernières années, de technologies numériques innovantes (robotique, intelligence artificielle, chaîne de blocs, big data, informatique quantique, etc.) renforce le besoin d'expertises spécifiques et augmente la pénurie de talents disponibles, alors que les filières de formation ont du mal à suffisamment anticiper les évolutions.

Enfin, sans qu'aucun chiffre ne puisse être avancé, il semble que les Réunionnais se formant dans l'hexagone et souhaitant rentrer exercer sur l'île se heurtent souvent à des freins économiques et culturels, alors que les diplômés formés localement ne rencontrent pas le succès attendu et préfèrent partir à l'étranger.

Le développement de l'emploi, l'amélioration des compétences et la qualification des métiers sont les objectifs principaux de cet axe et sont des conditions de réussite de la filière numérique. A ce titre, la collaboration locale entre les multiples acteurs est à privilégier, ceux-ci s'engageant à construire une vision fiable.

- Synthèse des enjeux -

1. **Connecter l'offre et la demande territorialisée**

La co-construction de parcours de formations « sur-mesure », individualisés et modulaires ne pourra se faire sans un lien étroit entre le monde de l'entreprise et celui de la formation. L'enjeu est énorme : favoriser l'innovation dans nos entreprises et assurer leur compétitivité.

2. **Améliorer l'attractivité de ces métiers**

Attirer plus de jeunes vers les métiers du numérique pour d'une part combler le manque de compétences numériques disponibles sur le marché, et d'autre part maximiser les chances d'emploi à la sortie de formation est l'un des premiers enjeux de cet axe thématique. D'après Pôle Emploi, le développeur moyen a 29 ans, un Bac +4/5 et, à 92 %, est un homme. Il convient de faire évoluer les métiers vers plus de diversité.

(1) Avis du conseil national de l'industrie sur la formation initiale, 16 octobre 2015

- Fiche action 2.1 -

Connecter l'offre de formation et les besoins des entreprises

Pilote : Région Réunion

SOUS-ACTION 1 → Disposer d'une cartographie exhaustive de l'offre de formation au numérique

- Posséder un référentiel commun (sémantique, métiers, objectifs et compétences) dynamique du numérique
- Libérer les données recueillies sur l'Open Data régional
- Favoriser l'utilisation de ces données par les plateformes existantes



Région, Rectorat, CMQ, Digital Réunion, Solidarnum

Livrables

- Référentiel sémantique (2021)
- Référentiel des formations locales (2021)
- Jeux de données en open data (2021)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'avancement des référentiels
- Nombre de formations référencées sur la plateforme
- Utilisation des jeux de données

SOUS-ACTION 2 → Collecter les besoins en compétences numériques des entreprises locales

- Collecter les besoins via un questionnaire réalisé par le comité à envoyer aux TPE/PME du numérique (et autres filières) grâce au relai des têtes de réseau : Digital Réunion, CMPE, MEDEF, CCIR, CMAR
- Prendre en compte les obligations réglementaires pour aligner les besoins en fonction du terme (court, moyen ou long)
- Disposer d'un outil numérique permettant de centraliser les besoins



Région, Digital Réunion, CPME, MEDEF, CCIR, CMAR, Simplon Réunion

Livrable

- Questionnaire (2020)

Indicateur de pilotage

- Taux de réponses

SOUS-ACTION 3 → Développer une méthodologie pour faire évoluer l'offre de formation à court/moyen terme

- Mettre en place un comité de pilotage réunissant les acteurs de la formation et les représentants des entreprises
- Elire un animateur digital en capacité de faire l'interface entre les besoins, les métiers et l'IT (AMOA)
- Créer des lieux d'échanges pour identifier les entreprises, les métiers, les compétences existants sur le territoire ou intégrer les actions dans des événements existants (salon de l'emploi)
- Identifier les nombreux types de formations demandées sur les autres territoires (ex : IA) où La Réunion n'a pas encore structuré le besoin.
- Mettre en œuvre une procédure simple pour remonter un besoin



Région, Digital Réunion, CMQ, OPCO, Rectorat, Simplon Réunion

Livrables

- Planning des comités de pilotage (2020)
- Procédures

Indicateur de pilotage

- Nombre de formations ouvertes depuis la tenue des comités

SOUS-ACTION 4 → Développer l'alternance sur le territoire

→ Intégrer les événements existants de promotion de l'offre de formation en explicitant les avantages de l'alternance pour l'apprenti et pour l'entreprise : retour d'expérience, messages forts de communication, explication des procédures)

→ Mettre en relation apprentis et besoins des entreprises via un outil (plateforme existante ou à créer en fonction de l'opportunité)



DIECCTE, OPCO, Région, Digital Réunion

Livrables

- Support de communication (2021)
- Etude d'opportunité pour la plateforme de mise en relation (2021)

Indicateur de pilotage

- Nombre d'événements annuels organisés
- Nombre d'apprentis annuels

SOUS-ACTION 5 → Promouvoir l'offre de formation auprès des apprenants et des entreprises

→ Elaborer un plan de communication commun aux parties prenantes avec les actions de proximité et les moments forts (salons, forums, ...)

→ Présenter les technologies émergentes et novatrices et leurs domaines d'application

→ Faire connaître l'offre de formation

→ Réfléchir à un market place permettant de faire le lien en temps réel entre l'offre de formation, les stages, l'emploi, etc.



Région, Digital Réunion, OPCO, DIECCTE, Rectorat, CMQ

Livrables

- Plan de communication
- Support d'animation
- Étude de faisabilité du market place

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'événements annuels organisés
- Nombre de participants (particuliers et entreprises)


- Fiche action 2.2 -

Améliorer l'attractivité de la filière

Pilote : Région Réunion

SOUS-ACTION 1 → Créer un kit d'animation de la filière à destination des jeunes

- Présenter une lecture matricielle de la filière : passion, compétences, métiers
- Apporter de la visibilité territorialisée aux cursus métiers : de la formation aux débouchés
- Valoriser les parcours méritants en mettant les femmes à l'honneur
- Communiquer sur les opportunités (mobilité, rôle stratégique dans les entreprises, évolution)
- Prévoir l'intervention de (jeunes) professionnels de la filière ou d'ambassadeurs

 Webcup, Digital Réunion, Rectorat, Simphon

Livrables

- Matrice fonctionnelle de la filière (2020)
- Support d'animation autour des métiers (2020)
- Liste des ambassadeurs potentiels (2020)

Indicateur de pilotage

- Taux d'avancement du kit

SOUS-ACTION 2 → Investir les établissements scolaires et favoriser les grands événements

- Consolider le planning des actions de proximité et des moments forts
- Sensibiliser/former les interlocuteurs des jeunes (conseillers en évolution professionnelle, enseignants) aux parcours possibles
- Favoriser les actions de production numérique lors d'ateliers ou de concours : ateliers d'apprentissage, hackathon, start-up week-end

 Région, Digital Réunion, Rectorat, CMQ, Webcup

Livrable

- Planning des actions (2020, 2021, 2022)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'établissements scolaires rencontrés
- Nombre d'événements universitaires organisés
- Nombre de participants

SOUS-ACTION 3 → Créer un kit entreprise pour l'accueil des stagiaires

- Reprendre les éléments du kit d'animation en les orientant « entreprises » : besoins, opportunités
- Préparer des supports facilement adaptables : convention de stage, fiche de poste, missions, suivi et bilan

 Digital Réunion, CMQ

Livrable

- Kit entreprise (2020)

Indicateur de pilotage

- Nombre de stagiaires

Axe 3 – Développement des entreprises de la filière

- Périmètre et état des lieux -

Dans sa réponse au PIA 3 – Structuration de filière, Digital Réunion, souligne les conditions de succès de développement de la filière numérique régionale : une montée en compétences pour soutenir la croissance des entreprises innovantes, un écosystème favorable à l'innovation, une internationalisation des entreprises et une accélération de la transformation numérique du territoire.

D'après une étude filière de 2017, l'économie numérique à la Réunion emploie plus de 4500 personnes réparties dans 500 établissements. La filière numérique regroupe ici les activités productrices de biens et de services numériques : industries du numérique (ordinateurs, composants électroniques, etc.), distribution, services de télécommunication, services informatiques, services d'hébergements, éditeurs de logiciels et jeux vidéos.

Ces entreprises évoluent aujourd'hui dans un environnement mondialisé complexe, où les cartes sont fréquemment redistribuées et ont besoin de l'écosystème local le plus efficient possible. La collaboration entre acteurs fédérés autour d'une stratégie de filière de développement local, national et international est peut-être l'élément central de cet axe afin de répondre aux besoins du territoire : une filière représentée par un ou des acteurs clairement identifiés, une valorisation des dispositifs de recherche et développement, un renforcement des dispositifs locaux de soutien à la croissance des start-ups, une lisibilité des critères et labels qualités des savoir-faire locaux, une lisibilité des politiques d'aides à l'exportation.

Cet axe repose, ainsi, sur une démarche cohérente visant à mettre en œuvre des outils de structuration et de valorisation des produits et services numériques des entreprises de la filière, tournée vers le monde.

- Synthèse des enjeux -

1. Structurer la filière

Pour gagner en compétitivité, les entreprises de la filière doivent disposer des outils les plus performants possibles : politique commune de développement, mise en valeur des meilleurs dispositifs de soutien à la croissance, outils financiers, environnement réglementaire et fiscal.

2. Développer un marketing territorial

L'expertise réunionnaise dans la filière doit être soutenue et valorisée afin de développer son attractivité, de créer de la valeur dans le territoire et pour les entreprises visées, de favoriser une communication harmonisée tournée vers le monde. La mise en place d'une stratégie et d'un programme d'actions visant à promouvoir le territoire est une de nos priorités.

3. Positionner la Réunion sur le marché international

La taille du marché intérieur seule ne suffira pas à doper l'économie numérique et dans ce contexte mondialisé, les avantages de La Réunion (stabilité économique, politique et monétaire) favorisent intrinsèquement sa place sur le marché international.


- Fiche action 3.1 -

Structurer la filière

Pilote : Digital Réunion

SOUS-ACTION 1 → Mener une étude sur la filière

- Mettre à jour les chiffres clés de l'étude filière menée en 2017 par la Région Réunion : nombre d'entreprises, chiffre d'affaires, nombre de salariés, etc
- Analyser l'évolution constatée par rapport aux politiques de développement mises en place et contrastée avec les éléments conjoncturels (crise COVID-19)
- Réaliser un état des lieux des conventions collectives et coordonner les décisions

 Digital Réunion

Livrables

- Cahier des charges (2020)
- Etude filière (2020)

Indicateur de pilotage

- Taux d'avancement de l'étude

SOUS-ACTION 2 → Diffuser un livre blanc sur l'axe directeur commun de la filière

- En fonction des résultats de l'étude, définir les lignes directrices du développement de la filière numérique territorialisée
- Recueillir et partager les paroles des acteurs de la filière

 Digital Réunion

Livrable


- Livre blanc (2020)

Indicateur de pilotage

- Taux de diffusion auprès de la filière

SOUS-ACTION 3 → Créer un observatoire dynamique du numérique à La Réunion

- Référencer les baromètres et les études
- Référencer les acteurs de la filière ainsi que l'offre de services
- Faire des liens avec les référencements de formation numérique
- Faire un mapping des dispositifs d'accompagnement
- Créer un lieu virtuel d'échange et de collaboration des entreprises numériques

 Digital Réunion, Open Atlas

Livrable

- Plate-forme de la filière (2021)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'avancement de la plate-forme
- Contenu en ligne
- Adhésion des entreprises
- Fréquentation

- Fiche action 3.2 -

Développer un marketing territorial

Pilote : Digital Réunion

SOUS-ACTION 1 → Élaborer une stratégie de marketing territorial - filière Tech pour La Réunion

- S'intégrer à la mission d'accompagnement pour l'élaboration d'une stratégie de marketing territorial multi-filière
- S'approprier et comprendre les éléments de contexte justifiant le besoin d'une marque réunionnaise Tech
- Référencer et comprendre les initiatives amorcées localement et compléter l'analyse avec des références étrangères
- Définir le cadre stratégique et opérationnel de l'adoption de la marque



Direction de l'Export, Digital Réunion

Livrables

- Cahier des charges (2020)
- Cadre stratégique et opérationnel (2021-2022)

Indicateur de pilotage

- Taux d'avancement de l'étude

SOUS-ACTION 2 → Mettre en place un SBA (Small Business Act) numérique

- Identifier l'offre avec un annuaire des acteurs (en concertation avec Digital Réunion dans la fiche action 4.1)
- Qualifier la demande pour les acteurs publics, les grands comptes et les ETI
- Sensibiliser les acteurs à une approche d'achat local avec la mise en œuvre d'une place de marchés (en concertation avec Digital Réunion dans la fiche action 4.1)
- Coordonner avec l'association SBA et le Haut Conseil de la commande publique
- Multiplier les démarches de valorisation des acteurs locaux



CPME

Livrables

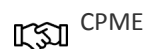
- Memento SBA (2021)
- Place de marchés (2021)
- Guide de pilotage (2021)

Indicateurs de pilotage

- Fréquentation du site
- Volume d'affaire de l'achat local
- Taux de présence aux réunions de coordination

SOUS-ACTION 3 → Créer une page web dédiée à l'ancrage territorial dans la filière numérique (Plateforme de services sur le site de la CPME)

→ Identifier les contours de l'écosystème numérique de La Réunion : acheteurs locaux, fournisseurs locaux, potentiels de développement local (Étude RÉELLE DIECCTE/CPME) et offrir une vision globale de cet écosystème aux entreprises réunionnaises



→ Créer une plateforme de travail collaboratif mobilisant les « entreprises pollinisatrices » du territoire (Etude RÉELLE) pour multiplier les synergies locales, valoriser l'offre locale et accompagner sa montée en compétence, avec une visibilité sur les aides financières, les dispositifs d'accompagnement, de R&D et Innovation, de formation (« structures pollinisatrices »)

→ Caractériser les écosystèmes internationaux ciblés en fonction des enjeux économiques locaux.

→ Développer le potentiel d'internationalisation des entreprises réunionnaises avec la modélisation d'un parcours type de l'entrepreneuriat à l'international (interactivité avec données entrantes variables), et la création d'un jeu en ligne projetant le candidat sur un marché international (approche ludique et pédagogique)

→ Sensibiliser les acteurs économiques sur l'ancrage territorial et la promotion des entreprises locales à l'international (en complément de la fiche action 3.9)

→ Piloter l'élaboration d'une charte de bonnes pratiques fédérant partenaires publics et privés.

Livrables

- Synoptique de l'écosystème numérique à La Réunion (sous l'angle de l'ancrage territorial) (2021)
- Rapport d'analyse des écosystèmes internationaux cibles (2021)
- Modèles et outils numériques (2021)
- Elaboration d'une charte de bonnes pratiques (2021)

Indicateurs de pilotage

- Fréquentation du site
- Nombre d'« entreprises pollinisatrices » impliquées
- Taux de présence aux réunions de pilotage
- Nombre et qualité des signataires de la charte

- Fiche action 3.3 -

Positionner la Réunion sur le marché international

Pilote : Région Réunion

SOUS-ACTION 1 → Favoriser les collaborations locales pour l'organisation des évènements internationaux

- Mettre en place un comité de pilotage annuel réunissant les parties prenantes
- Élaborer une programmation pluriannuelle des évènements internationaux (NxSE, Sommet France Afrique, missions à l'étranger, éducteurs locaux, etc.) en collaboration avec les acteurs du territoire
- Elaborer une stratégie collaborative et cohérente d'exposition du savoir-faire réunionnais



Région Réunion, Digital Réunion, Maison de l'export

Livrable

- Planning des manifestations (2020 – 2021 - 2022)

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'évènements organisés annuellement
- Taux de participation des entreprises réunionnaises
- Taux de participation générale

SOUS-ACTION 2 → Mener une étude sur le positionnement et le potentiel de développement à l'échelle mondiale

- Établir une grille d'étude sectorielle des domaines d'expertise locaux (état des lieux) en partenariat avec l'équipe French Tech Réunion
- Mener une étude pour aider à des choix technologiques et déterminer les domaines d'excellence qui s'exportent
- Proposer une stratégie d'accompagnement des entreprises à fort potentiel de développement à l'échelle de l'Océan Indien, puis à l'échelle mondiale



Région Réunion, Digital Réunion, Maison de l'export, French Tech Réunion

Livrables

- Cahier des charges (2020 – 2021)
- Grille sectorisée des expertises numériques locales

Indicateur de pilotage

- Avancement de l'étude

SOUS-ACTION 3 → Consolider et valoriser une plate-forme valorisant les stratégies d'internationalisation de la filière

- Recenser les outils disponibles ou en cours de conception (Cap Business OI, future plate-forme NxSE)
- Intégrer un volet Export aux démarches recensées (livret blanc pour la filière, observatoire dynamique du numérique) et favoriser la traduction en anglais
- Favoriser la mutualisation des outils recensés



Région Réunion, Digital Réunion,
Maison de l'export

Livrables

- Plate-forme
- Liste des outils disponibles

Indicateur de pilotage

- Nombre d'outils mutualisés

Axe 4 – Transformation numérique des organisations

- Périmètre et état des lieux -

Le secteur numérique est une des filières les plus prometteuses du territoire, et représente un potentiel de développement économique aussi bien sur le marché local qu'international. Une contradiction demeure néanmoins surprenante. Alors que les Réunionnais sont presque aussi connectés qu'en métropole (86 % à La Réunion contre 88 % en métropole, Baromètre du numérique 2017), la digitalisation des entreprises locales a démarré lentement. Seules 20 % ont un site internet et 2 % proposent de la vente en ligne (Étude de 2017 de la CMAR sur un échantillon de 200 entreprises). Il est vrai, cependant, que la dernière crise sanitaire dû au COVID-19 imposant un confinement stricte de douze semaines a massifié l'utilisation des outils numériques par les entreprises.

Alors que l'État affiche une dématérialisation de 100 % de ses services en 2022. Le secteur public réunionnais connaît lui aussi une transformation numérique assez lente. On ne connaît pas aujourd'hui le nombre de services dématérialisés sur le territoire,

La transformation numérique de nos organisations doit de ce fait s'accélérer afin de répondre aux standards nationaux et internationaux et permettre intrinsèquement à la filière locale d'agrandir son marché.

Créée en 2018 par l'État, France Num est une initiative qui œuvre pour la promotion de la transformation numérique des TPE/PME. La Réunion, par l'intermédiaire de son Conseil Régional, participe pleinement aux groupes de travail qui contribuent au mieux à l'articulation de l'accompagnement national avec les actions engagées à son échelle.

- Synthèse des enjeux -

1. Acculturer les organisations aux enjeux du numérique

Réussir sa transformation numérique est un pré-requis indispensable aux organisations qui souhaitent trouver leurs places dans un environnement hyper-digitalisé. Alors que la dématérialisation des services internes, des procédures et des données rime avec efficience, la sensibilisation et la formation en sont les objectifs prégnants.

2. Tendre vers les meilleurs dispositifs financiers

L'un des principaux freins à la digitalisation des organisations (entreprises, associations, acteurs publics) reste le financement de leurs projets numériques. Les dispositifs d'aide existants doivent évoluer et répondre aux besoins de simplicité et de performance de la société.

3. Anticiper les évolutions dans les filières

Pour sensibiliser les organisations et les inciter à se transformer, il faut au préalable un outil dynamique et commun permettant d'observer et de comprendre les évolutions des métiers et des organisations grâce au numérique.

- Fiche action 4.1 -

Acculturer les organisations aux enjeux du numérique

Pilote : Région Réunion

SOUS-ACTION 1 → Suivre la maturité digitale des organisations

→ Choisir des indicateurs clés pour mesurer l'impact des politiques de promotion du numérique

→ Interroger les entreprises via les têtes de réseau économique

→ Interroger les collectivités

→ Suivre les indicateurs mesurés annuellement au regard des autres actions menées dans ce contrat de filière



Etat, Région, CCIR, CMAR, CMQ
MEDEF, CPME, Ordre des experts
comptables, Digital Réunion

Livrables

- Diagnostics en ligne (2020)
- Suivi des indicateurs (2020, 2021, 2022)
- Etude d'usage et d'impact du digital dans toutes les filières (2020)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'entreprise informatisées
- Taux d'entreprises ayant un site internet
- Taux d'entreprises utilisant des fonctionnalités avancées
- Taux de collectivités proposant des services en ligne
- Nombre de services publics dématérialisés

SOUS-ACTION 2 → Adapter et compléter l'offre de formation/ateliers de sensibilisation aux usages numériques des entreprises

→ Réaliser un recensement de l'offre de formation aux entreprises par les initiatives nationales et territoriales (Etat, Collectivités, Chambres consulaires, les Organisations Patronales, etc.)

→ Compléter cette offre en fonction des besoins

→ Interroger les collectivités

→ Développer la « formation » par les pairs avec l'intervention d'un chef d'entreprise qui a utilisé le numérique pour se transformer

→ Orienter l'animation via les expériences clients : partir du besoin de l'utilisateur pour identifier le besoin digital



Etat, Région, CCIR, CMAR,
MEDEF, CPME, Ordre des experts
comptables, Digital Réunion,
Solidarnum

Livrable

- Offre de formation aux entreprises enrichie chaque année (2020, 2021, 2022)

Indicateur de pilotage

- Nombre d'entreprises formées

SOUS-ACTION 3 → Adapter et compléter l'offre de formation/ateliers de sensibilisation aux usages numériques des collectivités

- Réaliser un recensement de l'offre de formation aux collectivités par le CNFPT
- Conventionner avec le CNFPT pour compléter cette offre en fonction des besoins en numérique



Région, CNFPT, Digital Réunion, Solidarnum

Livrable

- Offre de formation aux agents de la fonction publique enrichie chaque année (2020, 2021, 2022)

Indicateur de pilotage

- Nombre d'agents formés

SOUS-ACTION 4 → Multiplier les actions ciblées de communication / sensibilisation

- Recenser les actions de proximité et moments forts dans un planning partagé (ex : Régionales du numérique, commissions numériques des organisations socio-professionnelles)
- Améliorer la visibilité de ces événements grâce aux relais du territoire
- Intégrer le vecteur numérique dans d'autres événements destinés aux organisations



Etat, Région, EPCI, Communes, CCIR, CMAR, MEDEF, CPME, Ordre des experts comptables, Digital Réunion

Livrables

- Planning des manifestations (2020, 2021, 2022)
- Stratégie de communication selon la cible

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'événements annuels
- Taux de participation
- Impacts de ces actions sur les demandes d'aide régionales

SOUS-ACTION 5 → Mettre à disposition une plateforme pour les entreprises sur la transformation numérique

- Recenser les besoins en terme de contenus (enjeux, diagnostics, aides, prestataires, etc.)
- Recenser les portails existants (francenum.fr) et étudier l'opportunité de créer une plateforme territorialisée (francenum.region.re)
- Poursuivre le partenariat fort avec France Num qui dispose d'outils très performants à destination des entreprises



Etat, Région, Digital Réunion

Livrable

- Plateforme (ouverture en 2021 puis montée de version jusqu'en 2022)

Indicateurs de pilotage

- Taux de fréquentation du site
- Suivi de l'utilisation des fonctionnalités (événements et demandes d'aides)

SOUS-ACTION 6 → Investir les espaces de services d'entreprises

(cette activité est menée en partie dans la fiche action 1.3)

→ Recenser les tiers-lieux et fabriques qui accueillent les entreprises/porteurs de projet

→ Recenser les services offerts par ces lieux pour la numérisation des entreprises (équipements, progiciels, méthodes)

→ Proposer des actions de partenariat avec ces espaces numériques



Etat, Région, Digital Réunion

Livrables

- Etude sur les tiers lieux (FA 1.3)
- Planning des évènements organisés dans les tiers-lieux

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'évènements annuels dans les tiers-lieux
- Fréquentation d'entreprises/porteurs de projets

SOUS-ACTION 7 → Consolider le club des DSI

→ Recenser les directeurs des systèmes d'information des entreprises et collectivités territoriales

→ Animer une première réunion afin de recueillir les besoins des DSI participants

→ Préparer en collaboration avec les organisations socio-professionnelles et Digital Réunion le contenu du premier club des DSI



Etat, Région, EPCI, Communes, CCIR, CMAR, MEDEF, CPME, Ordre des experts comptables, Digital Réunion

Livrables

- Plan de gouvernance du club (2020)
- Planning des manifestations
- Support de communication (2021)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'entreprises participantes
- Taux de collectivités participantes

- Fiche action 4.2 -

Tendre vers les meilleurs dispositifs financiers

Pilotes : État / Région Réunion

SOUS-ACTION 1 → Mener une veille sur les dispositifs financiers nationaux et les expliciter pour les pérenniser

- Recenser tous les dispositifs financiers nationaux à destination des entreprises et des collectivités dans le secteur numérique et innovation (CIR, CII, etc.)
- Réaliser un bilan de ces dispositifs (état des lieux, recours, etc.)
- Préparer un support de diffusion pour le plus grand nombre (via une plateforme par exemple conférer fiche action 4.1)



Etat, Région

Livrables

- Bilan des dispositifs financiers
- Support de diffusion

Indicateurs de pilotage

- Nombre de dispositifs existants
- Taux d'entreprises réunionnaises recourant à ces aides

SOUS-ACTION 2 → Produire un bilan du dispositif Chèque Numérique dans un objectif d'amélioration continue

- Recenser les entreprises et associations entrées dans le processus et indiquer le taux de transformation entre chaque étape (prise d'informations, réalisation d'un audit, réalisation du projet, demande de subvention)
- Analyser l'impact du projet digital initial réalisé avec les objectifs mentionnés dans l'audit (le projet a-t-il permis d'augmenter le chiffre d'affaire par exemple)
- Étudier et proposer les pistes d'évolution du dispositif à court/moyen terme



Région, CCIR, CMAR

Livrables

- Cahier des charges (2020)
- Bilan et propositions (2021, 2022)

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'entreprises et d'associations ayant bénéficié du chèque numérique
- Taux de transformation (à toutes les étapes)
- Impact sur l'entreprise 6 mois et 1 an après le projet digital

SOUS-ACTION 3 → Consolider et pérenniser les fiches actions FEDER pour le développement numérique

→ Recenser les fiches action FEDER en faveur de la transformation digitale et les diffuser largement aux publics cibles via un livret simplifié



→ FA 3.25 (Accompagnement de la transition numérique des entreprises):

étudier la possibilité de bonification pour recruter des cadres numériques

→ FA 3.10 (Actions collectives Promotion des technologies et des entreprises numériques) : étudier la possibilité d'augmentation du taux de subvention des actions collectives pour accompagner les entreprises

Livrables

- Support de communication des fiches FEDER pour le numérique (2020)
- PO 2021-2027

Indicateurs de pilotage

- Nombre de projets réalisés sur FEDER
- budget réalisé
- Taux de consommation des enveloppes

SOUS-ACTION 4 → Proposer un nouveau dispositif d'accompagnement des tiers lieux/espaces publics numériques

→ Suite à l'étude des tiers-lieux réalisés dans la fiche action 1.3, recenser les faiblesses perçues des modèles économiques



→ Mener une étude comparative dans les autres régions en termes de soutiens financiers à ces structures

→ Proposer une fiche action FEDER en réponse aux éléments précédents

Livrables

- Etat des lieux des dispositifs d'accompagnement des tiers-lieux (équipement, réseaux, locaux, financiers) (2021)
- Fiche action FEDER

Indicateur de pilotage

- Nombre de tiers-lieux s'inscrivant à cette fiche FEDER

- Fiche action 4.3 -

Anticiper les évolutions dans les filières

Pilote : Région Réunion

SOUS-ACTION 1 → Intégrer le vecteur numérique dans les autres filières prioritaires régionales

- Analyser les comités de filière régionaux où le numérique tient une part importante : énergie, bâti tropical, éco-tourisme
- Proposer d'y intégrer un axe horizontal ou vertical lié au numérique en fonction des structurations de contrats
- Se rapprocher de la filière agriculture (association ArmeFlhor et proposer une action de partenariat pour la promotion de l'agritech



Région

Livrable

- Actions numériques dans les contrats de filière (2021)

Indicateurs de pilotage

- Nombre de dispositifs existants
- Nombre d'actions trans-filières créées

SOUS-ACTION 2 → Encourager les collectivités à libérer leurs données sur une plateforme open data régionale

- Recenser les collectivités territoriales pouvant intégrer le projet « Open data »
- Construire une planification d'intégration des jeux de données selon des critères pondérés : simplicité d'extraction, utilité pour l'utilisateur
- Multiplier les actions de sensibilisation prônant les avantages (outre le caractère obligatoire réglementaire) d'un Open Data régional
- Suivre l'évolution du portail et la fréquentation du public



Région, EPCI, Communes

Livrable

- Plateforme régionale d'open data enrichie sur 3 ans (2020, 2021, 2022)

Indicateurs de pilotage

- Nombre de jeux de données libérés sur la plateforme
- Nombre de partenaires publics
- Taux de fréquentation de la plateforme
- Nombre de services/usages développés grâce à la plateforme

SOUS-ACTION 3 → Étudier les impacts du e-commerce sur l'économie réunionnaise

→ Mesurer l'ampleur de la pratique du e-commerce sur le marché local (reprendre l'étude menée par la CCIR en 2017 et mettre à jour les indicateurs)

→ Connaître les habitudes de consommation des habitants de La Réunion

→ Identifier les acteurs sur la place (internationaux, nationaux, locaux)

ayant la plus grande part de marché locale

→ Prendre en compte la provenance des biens vendus localement

→ Faire une liste de propositions afin de minimiser l'impact de e-commerce extérieur sur l'économie locale



Région, CCIR, CMAR, Digital Réunion

Livrables

- Étude du e-commerce à La Réunion (2021)
- Recommandations (2021-2022)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'entreprises proposant du e-commerce
- Chiffre d'affaire extérieur/intérieur
- Evolution du marché depuis 2017

Axe 5 – Inclusion numérique

- Périmètre et état des lieux -

L'enjeu du numérique constitue, avec une acuité particulière à La Réunion, une chance d'améliorer la situation de l'emploi et l'inclusion sociale. Près de 24 % de la population active sont au chômage (au sens du Bureau International du Travail*). En ajoutant les personnes découragées par la recherche d'emploi mais qui se considèrent comme chômeurs (le « halo ») estimées à 62 000, il s'agit de alors de 141 000 personnes souhaitant ou recherchant activement un emploi.

Les jeunes connaissent des difficultés particulières. Le taux de chômage des 15-29 ans atteint 39 % en 2017. Très élevé, cet indicateur s'accorde avec le poids des jeunes ayant quitté le système scolaire de façon précoce et rencontrent des difficultés à s'insérer sur le marché du travail. Les différences territoriales sont de plus constatées à l'échelle des communes et des quartiers.

Alors que La Réunion a rattrapé son retard d'équipement et d'infrastructure numériques avec la Métropole (78 % des Réunionnais âgés de 15 ans ou plus déclarent avoir accès à Internet à domicile), un Réunionnais sur quatre ne s'est jamais connecté à internet (étude 2019, Insee). Le manque de compétences numérique est le second frein cité juste après le coût de l'abonnement ou du matériel. L'INSEE estime que 30 % des Réunionnais de 15 ans ou plus n'ont aucune compétence numérique.

De par la situation sociale préoccupante, La Réunion porte une forte dynamique de structuration des différents acteurs de l'inclusion numérique, dynamique portée par l'Association Solidarnum dans le cadre du projet "Hub Ultra Numérique" pour l'inclusion numérique de la population sur les territoires de l'Océan Indien et de l'Océan Pacifique.

- Synthèse des enjeux -

1. Atteindre et orienter les publics cibles

L'accélération de la dématérialisation des services publics et privés renforce le retard d'une tranche de la population en compétences numériques, favorisant leur exclusion, leur non accès au droit, abolissant leurs possibilités d'émancipation. Atteindre et orienter ce public cible est essentielle dans la lutte pour l'inclusion numérique.

2. Développer des actions et outils favorisant l'inclusion numérique

Quels outils sont à mobiliser ou créer au service de l'inclusion numérique ? Les structures de médiation numérique d'une part, mais aussi les citoyens, d'autre part, ont besoins de soutien, conseil, de kits simples et efficaces pour entrer dans le numérique.

3. Mobiliser les financements nécessaires

Les formes de financement de l'inclusion numérique sont aujourd'hui majoritairement tournées vers le pass numérique. Adresse-t-il tous les besoins en la matière où pouvons-nous nous tourner vers d'autres modes de soutien financier ?

- Fiche action 5.1 -

Atteindre et orienter les publics cibles

Pilote : Solidarnum

SOUS-ACTION 1 → Interroger les acteurs terrains pour capitaliser les retours d'expérience

- Créer un questionnaire à diffuser auprès des acteurs terrains (bailleurs sociaux, contrat de ville, associations, etc.)
- Formaliser un guide des bonnes pratiques



Groupes de travail pilotés par Solidarnum

Livrable

- Questionnaire ou guide d'entretiens (2020)

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'acteurs interrogés
- Part de la population concernée

SOUS-ACTION 2 → Mener une campagne de publicité physique et multimédia pour atteindre le public invisible

- Connaître le public cible et connaître son parcours quotidien (bus, bureaux de poste, chaîne radio, etc.)
- Établir les grilles de motivation de ces publics et les messages forts pour les atteindre (consulter les outils mis en ligne par Mission Société Numérique)
- Positionner un ambassadeur connu pour délivrer les messages



Solidarnum

Livrables

- Cahier des charges (2020)
- Stratégie de communication (2020)

Indicateurs de pilotage

- Part de la population touchée par la campagne
- Nombre de lieux/médias partenaires

SOUS-ACTION 3 → Intégrer les grands événements festifs

- Préparer un kit d'animation et de communication pour promouvoir les actions de médiation numérique
- Approcher les organisateurs d'événements ouverts au grand public (Miel vert, Foire agricole de Bras Panon, etc.) et planifier une intervention



Groupes de travail pilotés par Solidarnum

Livrables


- Planning des manifestations (2020, 2021, 2022)
- Stratégie de communication (2020)

Indicateurs de pilotage

- Nombre d'événements annuels
- Fréquentation observée

SOUS-ACTION 4 → Sensibiliser les travailleurs sociaux qui accompagnent les personnes isolées à domicile

- Construire un partenariat avec l'IRTS sur la sensibilisation des promotions sortantes à l'inclusion numérique
- Favoriser une formation de médiateur numérique à l'IRTS
- Former les travailleurs sociaux à devenir des « Aidants Connect »
- Créer des lieux d'échange pour les travailleurs sociaux

 Solidarnum, Simphon, IRTS

Livrable


- Support de formation IRTS (2021)

Indicateur de pilotage

- Nombre de travailleurs sociaux formés/sensibilisés

SOUS-ACTION 5 → Cartographier les acteurs de la médiation numérique à La Réunion : aidants (font à la place de) ou médiateurs (accompagnent à l'autonomie) et simplifier l'offre de services

- Référencer les structures de médiation numérique sur le territoire (localisation, public reçu, heures d'ouvertures, offre de service)
- Rechercher les référencements existants (portail Aptic par exemple) et consolider l'information
- Mettre à disposition du grand public un portail en ligne et facilement accessible avec ces informations

 Groupes de travail pilotés par Solidarnum

Livrables

- Cartographie des lieux consultable en ligne (2020)
- Offre de services (2020)

Indicateurs de pilotage

- Nombre de structures cartographiées
- Fréquentation de la plate-forme

- Fiche action 5.2 -

Développer des actions et outils favorisant l'inclusion numérique

Pilote : Solidarnum

SOUS-ACTION 1 → Élaborer une charte de labellisation des structures et de certification des médiateurs numériques

- Décrire les conditions de certification des médiateurs numériques (personnes)
- Décrire les conditions de labellisation des structures (établissements)
- S'appuyer sur les référentiels existants (type #APTIC) et les compléter



Groupes de travail pilotés par Solidarnum

Livrables

- Charte de labellisation des structures (2020)
- Certification des médiateurs numériques

Indicateur de pilotage

- Taux d'avancement de la charte

SOUS-ACTION 2 → Structurer la filière

- Suite au référencement des acteurs et des structures (FA 5.1), réaliser les certifications et les labellisations afin de consolider l'offre de service localement
- Assurer une animation de la filière de médiation en créant des moments d'échange au moins une fois par an (événement : NEC 974)



Solidarnum, Etat, Région, CCEE

Livrable

- Stratégie de labellisation et certification (2020)

Indicateurs de pilotage

- Taux de structures labellisées
- Taux de médiateurs certifiés

SOUS-ACTION 3 → Ouvrir une plate-forme de la médiation numérique territorialisée

- Enrichir le portail de référencement local de la filière numérique (FA 5.1) : mise à disposition d'outils, veille, événements, etc.
- Faire la promotion de la filière et des enjeux



Solidarnum

Livrable

- Plate-forme (2020)

Indicateur de pilotage

- Fréquentation observée

SOUS-ACTION 4 → Consolider un outil de diagnostic des compétences numériques et le partager à l'ensemble des partenaires/acteurs

→ Faire un inventaire des outils de diagnostic existants (questionnaires papiers, outils en lignes, outils nationaux des agences CAF ou Pôle Emploi, etc.)
→ Consolider un outil unique
→ Créer un partenariat avec la mission Société Numérique (Agence Nationale de la Cohésion des Territoires) pour déployer l'outil nationalement

 Solidarnum

Livrables


- Diagnostic des compétences numériques (2020)
- Rapport de faisabilité / opportunité de le partager via un outil unique (2020/2021)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'avancement diagnostic
- Taux d'avancement du rapport de faisabilité

SOUS-ACTION 5 → Déployer Aidants-Connect sur le territoire

→ Participer à l'initiative nationale pour le test de l'outil Aidants-connect qui est un service qui sécurise et facilite le « faire pour le compte de » et qui est en phase de tests dans certaines régions pour certains services depuis fin 2019

 Groupes de travail pilotés par Solidarnum

Livrable

- Stratégie de déploiement Aidants-connect (2020-2021)

Indicateurs de pilotage

- Nombre de structures utilisatrices
- Nombre d'aidants et d'aidés concernés

SOUS-ACTION 6 → Multiplier les sensibilisations/formations des agents d'accueil des publics à la médiation numérique pour accompagner la transformation numérique du secteur public

→ En lien avec la FA 4.2, proposer et diffuser un plan de formation avec le CNFPT pour la formation des agents d'accueil à la médiation numérique

 Région, CNFPT

Livrable

- Offre de formation (2021)

Indicateur de pilotage

- Taux d'agents d'accueil formés

SOUS-ACTION 7 → Développer un label « Aidant numérique jeune » dans le cadre du dispositif POP des lycéens pour développer le mentorat croisé junior/senior

→ Concevoir le dispositif en partenariat avec la DIREC (Direction de l'Education de la Région Réunion)
→ Créer des partenariats avec les structures et les acteurs de la médiation numérique pour la mise en œuvre du dispositif
→ Procéder à une expérimentation du label sur un petit périmètre

 Région

Livrables

- Etude de faisabilité du label (2021),
- Bilan de l'expérimentation (2022)

Indicateurs de pilotage

- Taux d'avancement de l'étude
- Nombre de bénévoles ciblés dans l'expérimentation

SOUS-ACTION 8 → Développer le label « Aidant bénévole » (selon le modèle actuellement testé par AGIR ABCD)

→ Faire un bilan de l'expérimentation de l'AGIR ABCD menée en 2018/2019



Solidarnum, AGIR ABCD

→ Créer un partenariat permanent avec les associations visées par le label et généraliser les conditions de succès de l'expérimentation

Livrables

- Bilan de l'expérimentation (2020)
- Etude de généralisation du label (2021),

Indicateurs de pilotage

- Taux d'avancement de l'étude
- Nombre de personnes formées

- Fiche action 5.3 -

Mobiliser les financements nécessaires

Pilote : Solidarnum

SOUS-ACTION 1 → Répondre aux AAP nationaux (Pass numériques, Fabrique des territoires, etc.)

- Mener une veille sur les appels à projets nationaux soutenant les projets d'inclusion numérique et les partager au réseau
- Encourager les réponses coordonnées pour un meilleur impact



Groupes de travail pilotés par Solidarnum

Livrable

- Dossiers de candidature

Indicateur de pilotage

- Somme des financements obtenus

SOUS-ACTION 2 → Mobiliser les fonds européens

- Encourager les projets d'inclusion numérique en élaborant le programme opérationnel du PO 2021-2027



Région

Livrable

- PO 2021-2027 intégrant une mesure spécifique pour le financement de l'inclusion numérique

Indicateurs de pilotage

- Nombre de dossiers déposés,
- Montant des financements obtenus

SOUS-ACTION 3 → Faire évoluer les dispositifs financiers existants

- Identifier et proposer des évolutions des dispositifs locaux de financement (Etat/Région/Département) pouvant servir l'inclusion numérique



Groupes de travail de Solidarnum,

Livrable


- Liste des dispositifs locaux de financement (2020)

Indicateur de pilotage

- Sommes engagées pour l'inclusion numérique de ces dispositifs

SOUS-ACTION 4 → Créer une fondation privée réunionnaise pour l'inclusion numérique

- Mener une étude de faisabilité d'une fondation privée : statut, fonctionnement, système d'adhésion
- Imaginer les modes de financement possibles : 1 % octroi de mer sur biens numériques, contribution des groupes industriels ou tertiaires, etc.

 Groupes de travail de Solidarnum

Livrables


- Étude d'opportunité de la création d'une fondation privée
- Budget prévisionnel d'une telle structure (en recettes notamment)

Indicateur de pilotage

- Taux d'avancement de l'étude

SOUS-ACTION 5 → Faire approuver l'accompagnement numérique au référentiel de services à domicile pris en charge par le Conseil Départemental

- Mener une étude mener une étude nationale sur le référentiel de services à domicile
- Interroger les autres départements ayant des dispositifs similaires
- Construire un partenariat avec le Conseil Départemental pour favoriser l'accompagnement numérique à domicile

 Groupes de travail de Solidarnum

Livrable

- Référentiel de services à domicile

Indicateur de pilotage

- Nombre d'heures de services à domicile dédiées au numérique