



COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

ELUS REFERENTS :

Monsieur Eddie AÏT, Maire de Carrières-sous-Poissy (78)

Monsieur Dominique TURPIN, Maire de Nezel (78)

Monsieur Christophe IPPOLITO, Adjoint au Maire de Nogent-sur-Marne (94)

SUJET :

La transformation numérique de l'administration de ma commune

OBJECTIFS :

- Échanger des bonnes pratiques concrètes pour encourager la transformation numérique de l'administration des communes sur des sujets tels que : l'hébergement des données, la dématérialisation des démarches, et la relation numérique avec l'administrés.
- Le thème de la séance est large mais l'objectif est de balayer un maximum de bonnes pratiques à travers les échanges.

LES INTERVENANTS :

- **Emmanuel Vivé**, Président de Déclic et Directeur Général d'Adico
- **Antoine Trillard**, DSI de Chelles et secrétaire du CoTer numérique
- **François Panouillé**, chargé de mission Smart City, Banque des Territoires

POINTS PRINCIPAUX DES INTERVENTIONS ET DES ECHANGES :

Les élus référents ont introduit la séance en remerciant tous les participants et les intervenants.

Le numérique apporte beaucoup de changement dans tous les domaines, il permet notamment de simplifier les échanges avec les administrés. Une transformation numérique s'opère actuellement dans les collectivités et les outils utilisés par agents. L'objectif de la commission est de décortiquer ce sujet de la transformation numérique qui intéresse de plus en plus d'élus.

La transformation numérique concerne tout le monde, certaines collectivités ont déjà commencé une transformation et d'autres se posent des questions par rapport à ce qu'il faut faire pour entamer la démarche. Nous allons essayer lors de cette séance d'échanger sur ces sujets et partager les bonnes pratiques autour de la maturité et la transformation numérique en termes de moyens.

Emmanuel Vivé, Président de Déclic et Directeur Général d'Adico a réalisé la première intervention en présentant les deux structures :



COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

Adico : une structure de mutualisation informatique, aussi appelé un OPSN (Opérateur public de service numérique) l'association a été créé par l'ex région Picardie et le département de l'Oise il y a 30 ans.

Déclic : la fédération nationale des structures de mutualisation informatique, elle regroupe 45 structures au niveau national (des syndicalistes informatiques, des groupements d'intérêts publics, des agences techniques départementales, des associations et des centres de gestion). Parmi les adhérents en Ile-de-France : INFOCOM 94, GIP Maximilien et le SIIM94.

L'association regroupe 65 salariés, un conseil d'administration composé d'élus locaux, 1900 collectivités adhérentes qui sont accompagnées dans la mutualisation via la mise en commun des compétences sur l'accessibilité et la sécurité.

Le rôle des structures de mutualisation :

- Ces structures de mutualisation informatique existent pour **accompagner les petites et moyennes collectivités dans leur transformation numérique**, et les différents échanges notamment avec les services publics.
- Elles accompagnent aussi les utilisateurs en **renforçant la sécurisation des plateformes** : pour la délivrance des actes d'états civils par exemple, ces structures accompagnent les collectivités dans la mise en place du **COMEDec** (Communication Electronique des Données de l'Etat Civil) qui est fourni par le ministère de la justice et l'agence nationale des titres sécurisés, il permet de sécuriser la délivrance et simplifier la vie des usagers.
- Déclic a travaillé à la construction d'un échéancier des démarches de dématérialisation qui s'appliqueront aux collectivités d'ici 2023, accessible ici : https://www.asso-declic.fr/wp-content/uploads/2021/01/Dcant_Gantt_Declic.pdf

La confiance numérique :

- Pour que le numérique soit accepté il est nécessaire qu'il soit accessible et protégé. Il faut absolument avoir une réflexion sur l'accessibilité de la solution et l'inclure en amont dans les démarches de transformation numérique. **Une Obligation d'accessibilité a été mise en place depuis le mois de septembre 2020.**
- **L'accessibilité est liée à la sécurité des données.** Au-delà du RGPD et le RGAA, un guide de la Banque des Territoires en collaboration avec Déclic a été mis en place afin d'expliquer pourquoi doit-on avoir confiance dans le numérique.
- Des organismes existent afin d'accompagner et aider les collectivités dans l'accessibilité et la sécurité des données tel que l'ANSSI, le GIP Cybermalveillance.
- Dans le cadre du **plan de relance**, l'ANSSI a été destinataire de moyens financiers pour aider les collectivités locales dans l'accompagnement et la sensibilisation. L'agence propose aussi un catalogue de services et de produits labellisés répondant à des critères de cyber sécurité et de RGPD.

Christophe IPPOLITO rappelle l'existence de la structure de mutualisation INFOCOM 94 dont il est vice-président. L'intérêt de la mutualisation est que toutes les communes, quelles que soit leurs tailles peuvent bénéficier des mêmes services en adaptant les moyens.

COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

- *Un participant demande d'expliquer l'obligation d'accessibilité des sites internet de la mairie.*

→ **Emmanuel Vivé** : depuis le mois de septembre quel que soit la date de mise en ligne de votre site internet vous devez obligatoirement afficher le taux d'accessibilité, il faut auditer votre site internet pour connaître son taux d'accessibilité (test fait sur les sites selon le référentiel RGAA version 4).

Si le taux est < à 50 %, c'est qu'il n'est pas conforme et vous devez afficher ce que vous comptez mettre en œuvre comme plan d'action afin de rendre votre site accessible.

Il existe des amendes pour non-respect de l'accessibilité qui n'ont jamais été appliquées.

D'ici l'été prochain, les applications mobiles doivent aussi répondre aux normes d'accessibilité.

Christophe Ippolito propose de faire un sondage dans le cadre de travail de l'AMIF pour voir ce que les collectivités utilisent comme outils et si elles en sont satisfaites afin de partager les expériences réussies.

- *Par accessibilité on entend aussi l'adaptation des couleurs, les retranscriptions... etc. ?*

→ **Emmanuel Vivé** : Oui, tout à fait.

Emmanuel Vivé suggère aux élus de suivre de près le plan de relance qui va être prochainement annoncé par Amélie de Montchalin et Cédric O, et particulièrement l'axe 3 qui porte sur les projets de transformation numérique financés par les Préfets de Région.

Antoine Trillard, DSI de Chelles et secrétaire du CoTer numérique a réalisé la deuxième intervention.

CoTer numérique, une association de 138 adhérents (villes, communauté d'agglomération, groupements informatiques, syndicats...) l'association organise des groupes de travail pour partager les usages et les solutions numériques afin de mutualiser les informations.

Chelles est une ville de 55000 habitants en Seine-et-Marne avec un budget global de 75 millions d'euros.

La DSI de Chelles en chiffres :

- 2 salles serveurs complètement redondées et fibrées
- 4 cœurs de réseau dont deux sur le site de secours
- 2 stockeurs de données
- 2 serveurs de présentation de serveurs virtuels
- 110 Serveurs virtuels
- 2 solutions de sauvegarde dans 2 lieux différents sur des serveurs virtuels et un physique
- 120 Commutateurs - 120 Bornes Wi-Fi
- 8 Firewalls dont les centraux redondés
- 400 PC administratifs
- 90 copieurs - 30 Imprimantes
- 800 Tél fixes - 400 abonnements mobiles

Volet Smart city :

COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

- 100 contrôles d'accès
- Infrastructure Vidéo protection : caméras IP, stockeur à la PM
- Interphones IP sur les 17 écoles élémentaires
- Vidéo-gardiennage des gymnases (gestion à distance accès, éclairage, comptage)
- Géolocalisation des Balayeuses

Applications : 31 éditeurs, 71 logiciels, 117 applications

Administratifs :

- 60 Marchés ou Contrats
- Une 20aine de Marchés à renouveler/an
- Entre 250 et 300 Bons de commande par an
- De 450 à 500 Factures par an
- 2600 tickets incident ou demande par an soit 220 tickets par mois
- 8 Agents

Ecoles :

- 180 Tableaux Numériques Interactifs ou Ecrans Numériques Interactifs
- 215 pc portables
- 510 tablettes
- 1 Espace Numérique de Travail pour chaque école

Les services aux citoyens : la partie e-services destinée à la population, la DSI travaille sur différents projets avec un minimum d'éditeurs pour avoir le moins d'interfaces et de mise à jour.

Le portail citoyens-familles (état civil) :

- Une plateforme qui gère le périscolaire (sport, jeunesse, culture).
- Une plateforme qui gère les associations (réservation de salles).
- Une plateforme de bénévolat (proposer des offres et inscriptions des jeunes).
Solution : Hactiv et le site internet « j'agis pour Dunkerque ».
- Sur l'espace citoyens-familles on retrouve 49 services liés aux citoyens et 38 à la famille.

La dématérialisation des actes administratifs :

Il faut que la dématérialisation soit de bout en bout.

Chantier GF :

- Retour des paiements TP dans l'outils de facturation périscolaire
- PES Marchés
- CHORUS Factures
- Connecteur avec le parapheur pour la signature des bons de commandes et des flux PES
- Module SUBVENTIONS

Documents RH :

- Arrêtés et contrats signés numériquement par l' élu et les agents
- Courrier
- L'évaluation
- La gestion du temps
- Accès pour l'agent à ses fiches de paie

COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

La gestion du courrier :

- Gestion dématérialisée dans un parapheur électronique,
- Pas de dématérialisation pour les courriers aux administrés signés par Monsieur le Maire : volonté de conserver la personnalisation du courrier.

Prévention et sécurité :

- Dématérialisation du stationnement et des P.V. électroniques (paiement par smartphone possible)
- Dématérialisation de l'abonnement pour paiement à l'horodateur ou en ligne
- Videogardiennage des gymnases
- Plan de contrôles d'accès des bâtiments scolaires
- Valorisation de l'archivage

Télétravail et sécurité :

- Pilote depuis 2018 pour 20 utilisateurs
- 180 personnes en télétravail en mars connexion html 5 en partie à partir de leur équipement garantissant l'étanchéité avec notre SI.
- Depuis fin septembre généralisation 90 personnes en télétravail définitif via des accès VPN et une double authentification.

Les points incontournables sur la sécurité :

- Effectuer une sauvegarde quotidienne, sécuriser la messagerie ;
- Mettre à jour les antivirus, postes, serveurs et équipements de sécurité ;
- Avoir une politique de mot de passe renforcée ;
- Supervision des accès prestataire et alerte sur modification des fichiers.

François Panouillé, chargé de mission Smart City, Banque des Territoires a réalisé la dernière intervention sur les grands enjeux de la transformation numérique de l'administration communal.

Accompagner les collectivités à améliorer leurs relations avec les citoyens constitue une priorité pour la banque des territoires, dans le cadre du plan de relance la banque des territoires est en train d'élaborer une offre pour soutenir les villes lauréates des programmes Action cœur de ville et petites villes de demain qui souhaitent moderniser leur gestion des relations avec les usagers.

Le numérique peut aider à améliorer la relation administration administré et être un outil pour renforcer la participation et l'engagement citoyen.

Pour moderniser les relations avec les usagers :

- L'omnicanal : tous les canaux de communication numérique et physique peuvent être utilisés simultanément de tel sorte que la demande commencée en ligne puisse être poursuivie au guichet ou inversement, l'idée serait de concilier physique et digital afin d'assurer la continuité des services.

Traiter les demandes en omnicanal présente un défi technologique et organisationnel pour les collectivités, il faut aussi passer les frontières des différentes interventions administratives, il est plus facile avec le numérique de transformer les frontières en passerelles afin de coordonner les réponses apportées aux usagers. Le citoyen doit être le fil conducteur du projet.

COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

- L'Open data : tel que la mise en place de carte pour identifier les commerces ouverts pendant le confinement.
- La garantie de la confidentialité des données : en France le RGPD est associé au pouvoir de renforcement et au contrôle de la CNIL, les sujets de la vie privée et du traçage restent très sensibles, la protection de la vie privée et le consentement des citoyens sont des éléments clés de la confiance. Il est nécessaire de veiller à ce que la collectivité et les usagers restent propriétaires de leurs données.

L'annuaire smart city mis en place par la Banque des Territoires référence plus de 300 acteurs qui œuvrent dans le domaine de la ville intelligente.

Les applications de villes permettent de mieux communiquer vers les habitants, faire des démarches administratives, la participation citoyenne et simplifient la vie des usagers. Le but est d'offrir un bouquet de service grâce à une gouvernance multi acteurs en agrégeant à la fois des services publics, parapublics, privés.

Emmanuel Vivé rappelle la problématique de **l'identité numérique**. Il est important d'avoir une seule identité qui permet à l'utilisateur d'accéder à un panel de service. « France Connect » est une solution qui permet d'éviter de multiplier les identités.

Dominique Turpin : pour qu'un citoyen puisse avoir un seul identifiant il faut s'accorder entre les différents acteurs, pour faire exister des passerelles même si la question de qui paye le service numérique se pose toujours quand on a plusieurs acteurs.

Emmanuel Vivé : à l'intérieur d'une ville c'est facile mais ça devient plus complexe dans les agglomérations, il est important d'imposer l'intégration de la solution « France Connect » aux éditeurs dans les cahiers de charges des collectivités.

Il existe aujourd'hui des fournisseurs d'identité (poste, impôt, Ameli), quand le citoyen se connecte sur une plateforme, il aura le choix entre créer un compte ou cliquer sur « France Connect » afin d'utiliser son identité qui existe déjà.

Emmanuel Vivé précise aussi qu'il est nécessaire que **la dématérialisation soit complète**, l'erreur à éviter est de ne pas aller au bout de la démarche de dématérialisation.

QUESTIONS/ REPONSES :

- **En télétravail, les postes sont les équipements personnels ou des matériels fournis par la commune ?**

→ **Antoine Trillard** : sur la première partie en mars, c'était du matériel personnel, les agents se connectaient avec leur propre poste en ayant accès à notre système informatique via le navigateur avec la solution HTML5 qui permet une sécurisation de notre SI.

Pour le télétravail élargi, du matériel de la collectivité a été déployé avec un client VPN qui permet la création d'un réseau virtuel entre le poste et la mairie.

- **Pourriez-vous dire comment s'appelle la plateforme de bénévolat ?**

→ **Antoine Trillard** : la plateforme de bénévolat : Hacktiv, site internet : [jagispourdunkerque](http://jagispourdunkerque.com).

COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

- **Qui est pilote de l'ensemble des projets ? Les services directement, l' élu en charge du développement numérique ?**

→ **Antoine Trillard** : ça dépend des projets, la plupart ont été validés au niveau de la direction générale. Le pilote est commun entre la DSI et le service fonctionnel.

- **A la Mairie de Chelles, le budget de fonctionnement de la partie numérique est de quel niveau ?**

→ **Antoine Trillard** : le budget de fonctionnement est de 518.000 euros dont 300.000 euros liés aux coûts d'abonnement, 40.000 euros liés aux prestations diverses avec les auditeurs, 500.000 euros d'impressions et frais de télécoms et 30.000 euros de logiciels.

- **Quelles subventions pour la création d'applications ?**

→ **François Panouillé** : dans le cadre du plan de relance la Banque des Territoires peut financer à hauteur de 20.000 euros des applications de villes pour les villes lauréates du programme Action cœur de ville et Petites Villes de Demain.

→ **Antoine Trillard** : il existe des acteurs qui proposent des applications clés en main.

- **Quel client VPN la commune de Chelles a choisi pour élargir le télétravail et sécuriser les accès ?**

→ **Antoine Trillard** : nous avons la solution « Sophos » en centrale et une double authentification via un client gratuit mis à disposition par notre éditeur. Il existe aussi un éditeur français qui propose un VPN sécurisé « TheGreenBow ».

On a une salle principale à la mairie et une salle de secours au niveau du siège de l'ancienne communauté d'agglomération, en termes de génie civil, nous avons une boucle entre les deux bâtiments qui est complètement virtualisée (la salle principale est le miroir de la salle secondaire) en cas de panne. Ça permet de mettre à jour les salles sans forcément tout bloquer en journée.

- **En termes de téléphonie, êtes-vous toujours en analogique ou plutôt sur des solutions softphone ?**

→ **Antoine Trillard** : on est en solution CIP, nous allons mettre en place des softphones pour les agents qui seront en télétravail.

- **Pour la mairie de Chelles : Les progiciels sont hébergés sur vos plateformes ou bien en mode Saas avec les éditeurs ?**

→ **Antoine Trillard** : on a des solutions en Saas pour notre site internet et la plateforme citoyens-familles mais la plupart de nos solutions sont hébergées dans nos deux salles.

- **Vous avez combien d'arobase villes-internet ?**

→ **Antoine Trillard** : nous n'avons pas fait le choix d'adhérer à l'association.

- **Avez-vous des informations concernant le déploiement de la 4G et 5G en IDF et plus précisément en Seine-et-Marne ?**

COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

→ **Antoine Trillard** : la 5G sera mise en place à partir des antennes 4G et ce sera de la 4G+, à priori en France il n'y a pas encore de déploiement de 5G.

→ **Xavier Dagrás** : Monaco a été la première ville full 5G, nous aurons des villes supplémentaires d'ici début 2022, cela n'empêche que les opérateurs ne sont pas prêts pour un déploiement d'applications.

→ **Christophe Ippolito** : c'est la smart city qui va faire en sorte que la 5G se déploie rapidement.

→ **Xavier Dagrás** : La déclaration sur la nocivité des ondes sur les humains n'a toujours pas été prouvée.

→ **Christophe Ippolito** : ça touche aussi au numérique responsable et à l'écosystème au sens large car qui dit 5G dit changement de téléphone portable... etc.

- **Le déploiement 5G à Paris ferait-il interférence sur la réception TNT ?**

→ **Christophe Ippolito** : non, ce sont deux choses différentes.

CONCLUSION :

Les élus référents concluent la séance en rappelant quelques points :

- La taille de la collectivité n'importe pas vraiment, il existe des solutions très peu coûteuses. Quelle que soit la taille de votre collectivité et que vous souhaitiez vous engager dans la démarche de dématérialisation et de transformation numérique, il est nécessaire de faire un diagnostic afin de définir une feuille de route pour vous donner une direction et des priorités en termes d'actions à lancer à long terme notamment en termes de budget.
- Il est important de mettre en place des projets à partir des usages afin de répondre à des besoins précis.
- L'idée d'un Livre Blanc sur les bonnes pratiques pour les petites collectivités est intéressante, car nous n'avons pas toujours les moyens de s'offrir un DSI même si on a pas mal de problématiques à régler. Un diagnostic flash peut aider à flécher rapidement les sujets à régler.
- Il est proposé que l'AMIF fasse des petits sondages sur les différentes pratiques des collectivités pour partager les expériences.

SUITE DE LA COMMISSION :

Les prochaines séances de la commission numérique porteront sur :

- L'open data : comment vos données peuvent servir aux décisions stratégiques ?, mardi 02 février 9h-11h, lien d'inscription : <https://forms.gle/4LZ7erzjqPtcNPbp7>
- Le numérique responsable
- Les outils numériques pour aider la démocratie locale et la participation citoyenne

LIENS UTILES :

COMMISSION NUMERIQUE

COMPTE RENDU DU 12 JANVIER 2021

- Une étude de 2020 sur le rôle et l'impact de la mutualisation sur la transformation numérique du service public local réalisée par l'association Déclic :
https://www.asso-declic.fr/wp-content/uploads/2020/05/Declic_Consolidation_Lessentiel-2.pdf
- L'échéancier des démarches de dématérialisation s'appliquant aux collectivités territoriales : https://www.asso-declic.fr/wp-content/uploads/2021/01/Dcant_Gantt_Declic.pdf
- Le service public en ligne pour évaluer, développer et certifier ses compétences numériques : <https://pix.fr/>
- La plateforme de recherches des aides financières et techniques locales :
<https://aides-territoires.beta.gouv.fr/>
- Un recueil d'expérience innovantes sur la participation citoyenne de la Banque des Territoires : <https://www.banquedesterritoires.fr/ameliorer-le-dialogue-avec-les-citoyens>
- L'annuaire Banque des Territoires des entreprises de la smart city :
<https://www.banquedesterritoires.fr/annuaire-smart-city>
- Le guide pratique pour un territoire numérique de confiance :
<https://www.banquedesterritoires.fr/guide-pratique-pour-une-collectivite-et-un-territoire-numerique-de-confiance>
- L'espace Smart city de la Banque des Territoires : <https://www.banquedesterritoires.fr/smart-city-linnovation-au-service-des-territoires>