



Rapporteur : M. COULOMBEL

47598

Commission n°4

41 - Finances, moyens des services, citoyenneté

Transformation numérique et transformation des pratiques

Le vendredi 10 février 2023 à 09h35, les membres du Conseil départemental, régulièrement convoqués par M. CHENUT, Président, se sont réunis dans les locaux de l'Assemblée départementale, sous sa présidence.

Au moment du vote de la présente délibération,

Etaient présents : Mme ABADIE, Mme BILLARD, M. BOHANNE, M. BOURGEOUX, Mme BOUTON, M. BRETEAU, M. CHENUT, M. COULOMBEL, Mme COURTEILLE, M. DE GOUVION SAINT-CYR, M. DÉNÈS, Mme DUGUÉPÉROUX-HONORÉ, Mme FAILLÉ, Mme FÉRET, M. GUÉRET, Mme GUIBLIN, M. GUIDONI, M. HERVÉ, M. HOUILLOT, Mme KOMOKOLINAKOAFIO, M. LAPAUSE, Mme LARUE, Mme LE FRÈNE, M. LE GUENNEC, M. LE MOAL, Mme LEMONNE, Mme MAINGUET-GRALL, M. MARCHAND, M. MARTIN, M. MARTINS, M. MORAZIN, Mme MORICE, Mme MOTEL, M. PAUTREL, M. PERRIN, M. PICHOT, Mme QUILAN, Mme ROCHE, Mme ROGER-MOIGNEU, Mme ROUSSET, Mme ROUX, Mme SALIOT, M. SALMON, M. SOHIER, M. SORIEUX, M. SOULABAILLE, Mme TOUTANT

Absents et pouvoirs : Mme BIARD (pouvoir donné à M. PAUTREL), Mme BRUN (pouvoir donné à M. LAPAUSE), Mme COURTIGNÉ (pouvoir donné à M. LE GUENNEC), M. DELAUNAY (pas de pouvoir donné), M. LENFANT (pouvoir donné à Mme LEMONNE), Mme MERCIER (pouvoir donné à M. HOUILLOT), Mme MESTRIES (pouvoir donné à M. COULOMBEL)

Après épuisement de l'ordre du jour, la séance a été levée à 12h15.

Si la crise sanitaire a amplifié significativement et durablement les pratiques numériques en 2022, la prise en compte décuplée des dimensions d'inclusion numérique (des usagers comme des agents), de sobriété numérique, de parcours simplifié des usagers et de participation citoyenne, sont venues en renforcer le sens. Ainsi, en 2023, au moment du renouvellement de la feuille de route numérique et à la finalisation du projet de mandature pour l'Ille-et-Vilaine 2022-2028, il convient de structurer ces actions autour de 3 socles essentiels : la relation aux citoyens, l'accès aux droits et la sobriété numérique. Cette stratégie fera l'objet d'une proposition à l'Assemblée départementale en milieu d'année 2023. Cette stratégie viendra prioriser les actions, tout en évaluant les réalisations.

Ces actions se poursuivent de façon intense en 2023, année de fin d'un premier cycle pour les projets numériques de la feuille de route numérique, tout en impulsant de nouveaux projets significatifs qu'ils soient numériques, de participation citoyenne, d'amélioration des démarches des usagers ou d'accompagnement au changement.

L'ensemble des budgets consacrés à la transformation pour 2023 s'élève au titre du budget principal à 6,694 M€ en dépenses de fonctionnement et 13,383 M€ en dépenses d'investissement et à 458,074 K€ de recettes d'investissement au titre du Feder.

Les principaux objectifs et des moyens qui seront déployés en 2023 sont les suivants.

I - L'AMELIORATION DE LA RELATION AUX USAGERS-CITOYENS

En 2022, la téléprocédure L.49 (déclaration de travaux dans le cadre de l'aménagement numérique du territoire) a pu se concrétiser. Le travail autour de la prise de rendez-vous en ligne a pu, lui, se poursuivre et fortement progresser. En effet, les usagers de 6 CDAS (Rennes-Maurepas, Vitré, Brocéliande, Rennes-Cleunay, Redon et Saint-Aubin-d'Aubigné) peuvent désormais prendre leurs rendez-vous avec le service de PMI du Département 7j/7j et 24h/24h, via la plateforme en ligne Illisa. Ces démarches vont être généralisées aux 22 CDAS sur l'année 2023. Une démarche en ligne pour les demandes de subventions agricoles sera également déployée.

Par ailleurs, plusieurs études ont continué d'être menées pour améliorer la relation à l'utilisateur : accueil du Stade Robert Poirier, amélioration de l'accueil du CDAS de Pacé, refonte de l'identité vocale et sonore pour les répondants du Département, lancement d'un travail expérimental au premier semestre sur le CDAS de Saint-Aubin d'Aubigné et l'accueil de l'Hôtel du Département. Enfin, une réflexion sera lancée en 2023 pour réinterroger le cadre stratégique sur la relation à l'utilisateur en vue de définir des orientations pour les 5 ans à venir.

Les dépenses relatives à la relation à l'utilisateur seront de 1,1 M€ en 2023. Elles recouvrent les dépenses de protocole, de courrier, de la médiation et d'honoraires liés aux études en matière de qualité de l'accueil.

A noter que les démarches d'amélioration de la relation aux usagers, par le déploiement de la plateforme numérique Illisa et la démarche d'inclusion numérique, devraient également faire l'objet de recettes attendues au titre du Feder à hauteur de 42 K€ en fonctionnement et 88 K€ en investissement au titre du 2^{ème} acompte.

Enfin, le Département poursuivra en 2023 ses actions de promotion de la laïcité auprès de ses partenaires mais également auprès de ses agents. Il renouvellera ainsi son partenariat avec la Ligue de l'enseignement pour soutenir et coordonner des initiatives locales dans le cadre des Semaines bretonnes de la laïcité, en lui octroyant un budget de 8 000 €. Il mobilisera par ailleurs 2 000 € pour la sensibilisation en interne.

II - LE RENFORCEMENT DES DEMARCHES DE DEMOCRATIE PARTICIPATIVE

L'année 2022 a été marquée par le lancement de grands projets inscrits dans le projet de mandature : charte de la participation citoyenne, une démarche de participation citoyenne dans le cadre des pactes locaux de mobilité et le lancement du premier budget participatif départemental au 1^{er} décembre 2022 (2 M€ en investissement sur 2 ans auxquels s'ajoutent 200 000 € maximum en fonctionnement).

Pour faciliter l'usage du droit d'interpellation, celui-ci est désormais accessible directement sur la plateforme jeparticipe.ille-et-vilaine.fr. Ce qui lui donne une meilleure visibilité ; cette plateforme accueillant par ailleurs le budget participatif.

Le budget consacré à la démocratie participative en fonctionnement est proposé à hauteur de 94 500 € pour 2023 (dont 75 000 € de l'enveloppe de 200 000 € citée plus haut pour le budget participatif).

Le budget d'investissement est proposé, quant à lui, à 400 000 € pour 2023, étant entendu que les projets du budget participatif ne pourront pas commencer avant le dernier trimestre de l'année 2023.

III - L'INNOVATION ET L'ACCOMPAGNEMENT AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION DES PRATIQUES

En 2022, la démarche d'accompagnement au changement s'est poursuivie *via* le Lab35 et diverses prestations d'accompagnement en interne (expertise ou appui méthodologique sur les questions d'organisation, la gestion de projet, la conduite du changement, les démarches collaboratives et l'utilisation des outils numériques collaboratifs) dans un objectif de simplification du travail des agents. Cet accompagnement sera poursuivi en 2023 en mobilisant les équipes en interne en faisant appel à des prestataires extérieurs, pour un budget de 59 000 €.

IV - LA COMMUNICATION INTERNE POUR ACCOMPAGNER LES EVOLUTIONS PROFESSIONNELLES ET VALORISER L'ACTION QUOTIDIENNE DES AGENTS DEPARTEMENTAUX

L'activité d'information, de valorisation et de promotion des agents et de la collectivité a pu se poursuivre *via* les différents outils de communication. Les nouveaux modes de travail et le recours massif au mode distanciel a fait évoluer les sollicitations auprès de la communication interne dont les publications *via* l'outil intranet "lloenet" sont particulièrement importantes.

Le nouvel intranet lancé en juin 2022 a été une étape importante d'évolution d'un outil majeur de la communication interne. L'année 2022 a également permis de construire une stratégie de communication interne et de bâtir un planning éditorial. 2022 a également été marquée par la reprise des événements en présentiel qui ont été nombreux entre juin et décembre 2022.

2023 sera une année de poursuite de la mise en place de la stratégie éditoriale et d'évolution des outils du Département (magazine interne et amélioration continue de l'intranet). La communication interne confortera sa position stratégique en étant au cœur de grands projets structurants nécessitant un accompagnement spécifique et des informations régulières.

Un budget de 153 900 € est proposé à la communication interne pour mener ces projets. Sont également sollicités les moyens alloués au secrétariat général (12 751 €) pour la qualité de vie au travail des différentes directions et services.

V - LES SYSTEMES NUMERIQUES, A LA FOIS SOCLE TECHNIQUE ET VECTEUR PRINCIPAL DU MOUVEMENT DE TRANSFORMATION DE LA COLLECTIVITE

Le Département a acté une première édition de sa feuille de route numérique (FdRN) 2020-2022 qui sera prolongée d'un an. L'année 2023 sera l'occasion de faire un bilan de la FdRN 2020-2023

et de construire la nouvelle feuille de route 2024-2026.

En 2023, le lancement ou la poursuite de 63 projets identifiés dans le cadre de la feuille de route numérique mobilisera 4,454 M€ dont la plus grande partie sera utilisée pour externaliser des prestations d'assistance à maîtrise d'œuvre et d'assistance à maîtrise d'ouvrage. 1,412 M€ seront dédiés au maintien en condition opérationnelle des applications du système d'information. Dans une logique de souveraineté, la sous-traitance et le recours à des solutions tierces seront opérées dans un souci de maîtrise des données et des compétences en interne afin de garantir une plus grande indépendance vis-à-vis d'opérateurs économiques majeurs dans le domaine du numérique.

Du point de vue de la sécurité informatique, la mise en place d'un service opérationnel de cybersécurité (35 K€) permettra d'assurer la détection et la prise en charge d'incidents. La sensibilisation à la protection des données et à la cybersécurité sur une grande échelle *via* une plate-forme en ligne ainsi qu'un nouvel exercice de cyber crise seront aussi réalisés. De même, l'étude sur la gouvernance des données sera finalisée en 2023.

Par ailleurs, l'effort continu de modernisation et de sécurisation des infrastructures des systèmes d'information sera poursuivi avec une enveloppe globale de 1,512 M€ en investissement, dont 600 K€ seront consacrés à renouveler et harmoniser les équipements de sauvegarde des données et des applications, puis 150 K€ à la mise à jour des équipements de sécurité.

Pour un coût de 50 K€, une solution complémentaire va être mise en œuvre afin de réduire le risque de propagation d'un rançongiciel au sein du système d'information du Département.

Au sein de l'enveloppe de 1,47 M€ en fonctionnement, 600 K€ sont destinés aux abonnements opérateurs (communications et interconnexion des sites territorialisés), puis 330 K€ au bouquet de services Mégalis.

Concernant le parc de matériel informatique, les efforts importants menés tout au long des années 2020 et 2021 ont été achevés en 2022. Le taux d'équipement en PC portables est au-dessus de 85 % et le PC portable est devenu la dotation standard pour les agents ayant besoin d'une dotation individuelle. Une enveloppe de 1,909 M€ est prévue afin de répondre aux besoins des services (renouvellements de postes atteignant leur fin de vie, équipements de visioconférence, accueil numérique des CDAS, dotations de smartphone dans le cadre du projet d'inclusion numérique des agents pilotés par la DSN).

Sur le budget annexe biodiversité, des crédits d'investissement de 31 K€ sont inscrits pour l'acquisition de matériels (PC, smartphones durcis et matériels réseau) pour les espaces naturels sensibles.

Au total, les dépenses d'investissement qui se rapportent à tous ces travaux sont de l'ordre de 12,949 M€ (dont 3,727 M€ pour le Schéma directeur des systèmes d'information des collèges (cf. infra - Schéma directeur des systèmes d'information des collèges)).

Au total et en fonctionnement, 5,204 M€ (dont 1,47 M€ pour le numérique des collèges) seront alloués pour les maintenances logicielles et matérielles, les frais de téléphonie, les abonnements réseaux / internet THD et la participation à Mégalis (330 K€).

VI - LE SCHEMA DIRECTEUR DES SYSTEMES D'INFORMATION DES COLLEGES (SDSIC)

Dans le cadre du Plan numérique éducatif départemental (PNED), le très haut débit est désormais déployé dans la totalité des collèges publics bretonnais. L'usage pédagogique du numérique s'appuie sur un programme de modernisation des infrastructures et une généralisation du WIFI accessible à partir de terminaux mobiles dans toutes les salles de classe.

Concrètement, et à la fin de l'année 2022, le nouveau modèle de maintenance informatique des collèges sera désormais opérationnel dans 36 collèges publics. En 2023, 15 collèges publics

supplémentaires basculeront sur le dispositif pour atteindre 51 collèges au total.

La nouvelle convention signée avec le GIP SIB en fin d'année 2020 permettra le développement du numérique éducatif en généralisant le dispositif auprès des autres établissements d'ici la fin de l'année 2024.

Pour l'année 2023, une enveloppe de 3,727 M€ sera consacrée au SDSIC pour les dépenses d'investissement. Ces dépenses sont destinées à l'entrée dans le nouveau dispositif de 15 collèges publics supplémentaires, ainsi qu'à la réalisation des prérequis et la mise en œuvre des solutions mutualisées à l'ensemble des établissements intégrant également une prestation d'assistance à maîtrise d'ouvrage et le maintien en conditions opérationnelles de l'informatique et de la téléphonie actuelles des collèges, ainsi que le renouvellement du parc d'équipements des réseaux public. Le déménagement du collège de Melesse pour l'été 2023 rejoint également le dispositif départemental dès la rentrée scolaire 2023-2024.

En fonctionnement, une inscription de crédits à hauteur de 1,465 M€ est proposée. Cette enveloppe comprend notamment les coûts de raccordement et d'abonnement au très haut débit et l'infogérance par le GIP SIB des infrastructures et services numériques. Elle comprend également la contribution financière versée à l'Académie dans le cadre de la maintenance informatique dans les collèges non migrés.

VII - LE NUMERIQUE RESPONSABLE

Le numérique responsable est une exigence sociétale, renforcée par l'Exécutif départemental et attendue des agents de la collectivité. Il suppose une transparence totale de nos pratiques numériques. Mais cette exigence se traduit avant tout par des initiatives ou réalisations multiples et diffuses qui ne sont pas encore estampillées « numérique responsable » en tant que telles dans notre collectivité. Pour articuler ces actions et d'autres à venir autour d'une vision stratégique et cohérente, adossée à des objectifs simples et mesurables à moyen terme, un diagnostic a été lancé fin 2022. Il aidera la collectivité à élaborer un plan d'action "numérique responsable" pour une mise en œuvre sur 2 à 3 ans. Ce plan d'actions, adossé à une stratégie numérique responsable, sera présenté en session en juin 2023.

En 2023 sera engagée une démarche partenariale avec la Région Bretagne, d'autres collectivités et des acteurs locaux pour étudier l'opportunité de structurer une filière de réemploi des matériels informatiques, dotée d'une capacité d'action permettant d'adresser des volumes importants à l'échelle du territoire.

Décide :

- d'approuver l'ensemble des propositions ci-dessus, conformes aux débats des orientations budgétaires ;
- d'inscrire au budget primitif les crédits correspondants.

Vote :

Pour : 49

Contre : 0

Abstentions : 4

En conséquence, la délibération est **adoptée à l'unanimité**.

Transmis en Préfecture le : 16 février 2023

ID : AD20230128V2

Pour extrait conforme

Pour le Président et par délégation

Signé électroniquement le lundi 20 février 2023

Pour le Président et par délégation,

La directrice Assemblée, affaires juridiques et documentation

Elodie JARNIGON