

Table des matières

NOTRE STRATEGIE DES SYSTEME D'INFORMATION NUMERIQUES	3
Les trois enjeux de cette nouvelle stratégie numérique :.....	4
ENJEU 1 : Pour un territoire plus proche et attractif. Il sera question de poursuivre la modernisation de la collectivité et des services, d'améliorer sa performance et son efficacité.....	4
ENJEU 2 : Pour un territoire plus résilient et connecté. Il sera question de construire un écosystème digital fiable, sécurisé et responsable	5
ENJEU 3 : Optimiser la mutualisation territoriale des services numériques, la e-inclusion et la médiation partout et pour tous.....	5
METHODOLOGIE DE PREPARATION DE LA FEUILLE DE ROUTE NUMERIQUE	5
MODE DE REVISION DE NOTRE STRATEGIE NUMERIQUE	7
ENJEU 1	9
ENJEU 1 / PRIORITE 1 : DEVELOPPER LA RELATION USAGERS GRACE AU DIGITAL.....	9
ENJEU 1 / PRIORITE 2 : POURSUITE DU DEPLOIEMENT DE LOGICIELS ET D'OUTILS METIERS EFFICIENTS ET INNOVANTS	10
ENJEU 1 / PRIORITE 3 : REFONTE ET DEPLOIEMENT PROGRESSIF D'UNE PLATE FORME TERRITORIALE ORIENTEE SERVICES	11
ENJEU 1 / PRIORITE 4 : DEVELOPPEMENT DU PILOTAGE DE LA PERFORMANCE	12
ENJEU 1 / PRIORITE 5 : IDENTIFIER ET DEVELOPPER LES OUTILS DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE.....	13
ENJEU 1 / PRIORITE 6 : FAIRE EVOLUER LA DIRECTION DU NUMERIQUE	14
ENJEU 2.....	16
ENJEU 2 / PRIORITE 1 : GARANTIR L'EVOLUTION DES INFRASTRUCTURES EN REPONSE AU PROJET DE TERRITOIRE ET AUX POLITIQUES LOCALES.....	16
ENJEU 2 / PRIORITE 2 : GARANTIR L'EVOLUTION DES SYSTEMES EN REPONSE AU PROJET DE TERRITOIRE ET AUX POLITIQUES LOCALES.....	16
ENJEU 2 / PRIORITE 3 : DEVELOPPER UN USAGE RAISONNE DU NUMERIQUE	17
ENJEU 2 / PRIORITE 4 : GARANTIR LA BONNE UTILISATION ET LA SECURISATION DES DONNEES (RGPD).....	18
ENJEU 2 / PRIORITE 5 : URBANISATION, CARTOGRAPHIER LE SYSTEME D'INFORMATION POUR GARANTIR SON EVOLUTIVITE	19
ENJEU 2 / PRIORITE 6 : DEVELOPPEMENT DE LA SOUVERAINETE NUMERIQUE.....	19
ENJEU 2 / PRIORITE 7 : DEFINIR UNE POLITIQUE DE SECURITE (PSSI)	20
ENJEU 3.....	23
ENJEU 3 / PRIORITE 1 : DEVELOPPER LA E-INCLUSION, LA SOLIDARITE ET LA MEDIATION NUMERIQUE AU SERVICE DE L'INNOVATION.....	23
ENJEU 3 / PRIORITE 2 : PROMOUVOIR LA CULTURE DIGITALE.....	24

ENJEU 3 / PRIORITE 3 : S'ENGAGER DANS L'OPEN-DATA TERRITORIAL.....	25
ENJEU 3 / PRIORITE 4 : COMPLETER ET CONSOLIDER L'OFFRE DU SERVICE COMMUN NUMERIQUE.....	26

PROJET

NOTRE STRATEGIE DES SYSTEME D'INFORMATION NUMERIQUES

La société dans laquelle nous vivons est **en pleine mutation numérique**.

Cela passe par :

- Une évolution des projets de l'État (projets de modernisation, dématérialisations, loi « numérique », loi « Lemaire », loi « NOTRe », « RGPD », programme TNT...).
- Une simplification des démarches usagers et inclusion numérique.
- Une accélération des performances technologiques :
 - La migration des infrastructures « On Premise » (interne) telle qu'on les connaissait, vers des infrastructures et services « Cloud »,
 - L'évolution des pratiques « projets » vers des approches agiles,
 - Une explosion des équipements mobiles et évolution des usages numériques...
- L'arrivée de nouveaux métiers et services autour de la donnée, de la mobilité, de la sécurité.
- Des crises type Covid qui nous ont imposé le travail en mobilité.

Cette transformation numérique s'inscrit autour de documents phares (projet de territoire, Schéma directeur du numérique...) avec une vraie réflexion sur :

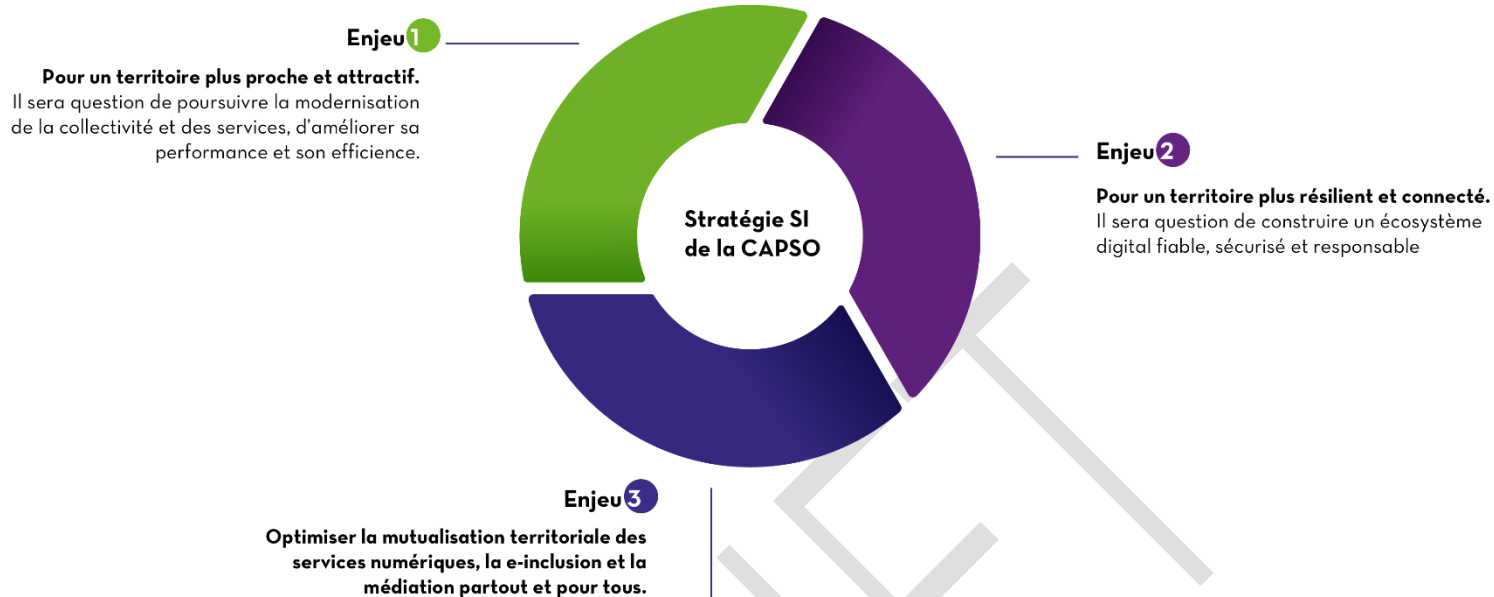
- La réponse aux attentes des usagers, devenus de réels « consommateurs » de services publics,
- La performance interne, l'efficacité et l'efficacé,
- L'aide à la décision,
- L'agilité et la sécurité des systèmes informatiques et des données,
- L'inclusion, la médiation et le développement durable du numérique.

Aujourd'hui, face aux transformations engagées dans notre collectivité, la DSI doit pouvoir s'adapter afin de répondre à l'ensemble des nouveaux enjeux. Si ces fonctions restent les mêmes, le contexte, les contenus, les moyens d'être performant et d'atteindre ces objectifs ont sensiblement évolué avec des effets majeurs sur la collectivité, sur ses métiers, sur son système d'information et par conséquent sur sa gouvernance.

Grâce à ce schéma directeur AGILE, La CAPSO prépare l'avenir. Elle repositionne les systèmes d'information en leur donnant une nouvelle ambition au travers de 3 enjeux liés directement au projet de territoire et aux préconisations reçues dans le cadre de l'intelligent City Challenge, mené en 2021.

Ainsi, les enjeux définis ci-après, permettront en partie, par l'utilisation du numérique, de répondre aux enjeux d'attractivité, de proximité et d'efficacités émis dans le projet de territoire en 2022.

Les trois enjeux de cette nouvelle stratégie numérique :



ENJEU 1

Pour un territoire plus proche et attractif. Il sera question de poursuivre la modernisation de la collectivité et des services, d'améliorer sa performance et son efficacité.

Il intègre les priorités suivantes :

- Développer la relation avec les usagers grâce au digital,
- Poursuite du déploiement de logiciels et d'outils métiers efficaces et innovants,
- Refonte et développement progressif d'une plateforme territoriale orientée services,
- Développer le pilotage de la performance,
- Identifier et développer les outils de la transition environnementale,
- Faire évoluer la Direction du numérique.

ENJEU 2

Pour un territoire plus résilient et connecté. Il sera question de construire un écosystème digital fiable, sécurisé et responsable

Il intègre les priorités suivantes :

- Garantir l'évolution des infrastructures en réponse au Projet de territoire et des politiques locales,
- Garantir l'évolution des systèmes en réponse au Projet de territoire et aux politiques locales,
- Développer un usage raisonné du numérique,
- Garantir la bonne utilisation et la sécurité des données (RGPD),
- Urbanisation : cartographier le système d'information pour garantir son évolutivité,
- Développement de la souveraineté numérique,
- Définir une politique de Sécurité (PSSI).

ENJEU 3

Pour un territoire plus solidaire et coopératif. Il s'agira d'optimiser la mutualisation territoriale des services numériques, la e-inclusion et la médiation partout et pour tous.

Il intègre les priorités suivantes :

- Développer la e-inclusion, la solidarité et la médiation numérique au service de l'innovation,
- Promouvoir la culture digitale,
- Soutenir l'équité territoriale d'accès aux services numériques,
- S'engager dans l'Open-data territorial,
- Compléter et consolider le Service Commun numérique (communes, satellites, partenaires).

METHODOLOGIE DE PREPARATION DE LA FEUILLE DE ROUTE NUMERIQUE

La stratégie présentée dans le Schéma directeur a été élaborée au terme d'un processus en 4 phases :



Challenge ICC :

Dans le cadre du programme européen Intelligent Cities Challenge (ICC) remporté par le territoire en juillet 2020, deux séries d'ateliers ont eu lieu du 15 au 23 septembre 2021, à l'initiative des Présidents et Vice-Présidents concernés des intercommunalités du Pôle Métropolitain Audomarois.

Les premiers ateliers se sont attachés à faire l'état des lieux de la situation territoriale, des attentes des acteurs ainsi qu'à l'état de l'art des domaines concernés. La seconde partie s'est attachée à définir les objectifs des politiques publiques et des actions opérationnelles à mettre en œuvre dans le cadre de la stratégie numérique.

Projet de territoire :

Le projet de territoire définit les grandes orientations stratégiques et politiques de la CAPSO jusqu'en 2026. Cet outil définit les futures actions et les nouveaux projets de la CAPSO pour les 6 prochaines années. Il hiérarchise les interventions et définit les priorités élus et/ou habitants.

Ce projet global de développement reprend 16 grandes thématiques : aménagement, mobilité, habitat, économie et emploi, commerce, innovation et numérique, tourisme, formation et enseignement supérieur, culture, sport, petite enfance, développement social, déchets, eau, environnement, transition écologique et relation à l'utilisateur - attractivité.

Au total, 193 actions ont été identifiées par les élus et par le groupe habitants et inscrites dans le projet de territoire. Certaines d'entre-elles sont prioritaires pour les élus, d'autres le sont pour les habitants.

Ce document constituera donc de base pour mettre en œuvre les projets de la communauté d'agglomération.

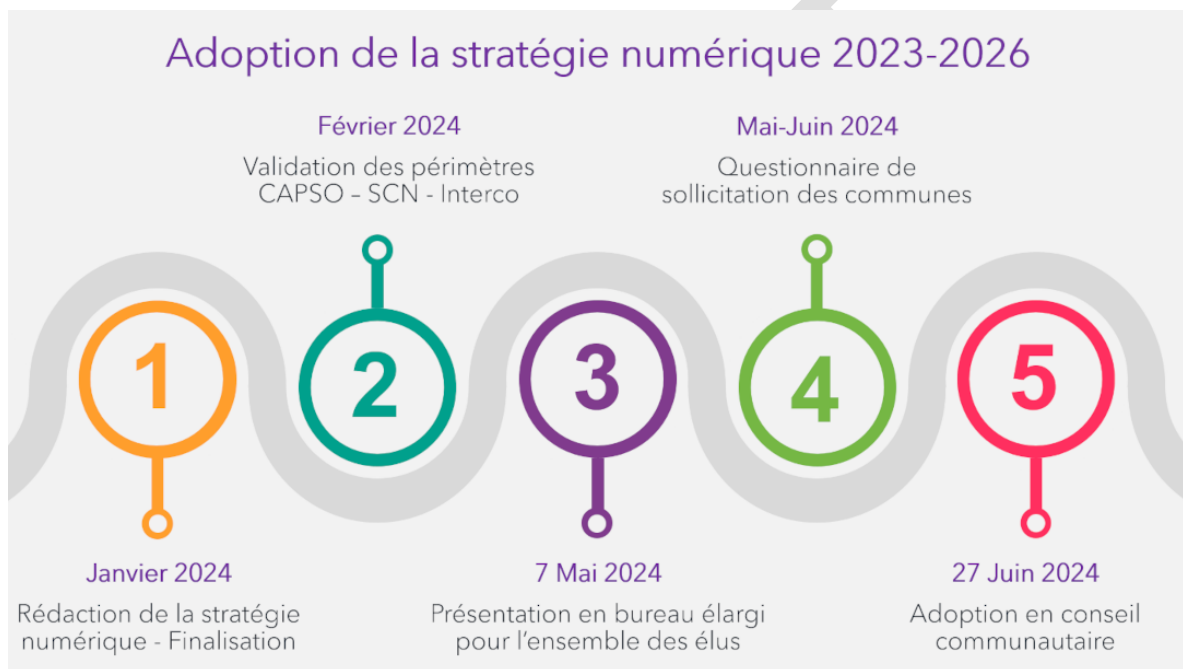
Rencontre avec les directions :

C'est en décembre 2022 et janvier 2023 qu'on eut lieu les rencontres entre la DSI et les directions. Celles-ci ont permis de poursuivre les réflexions engagées lors du challenge ICC et d'échanger avec les directeurs sur les outils déjà en place, leur pertinence dans le système d'information territorial, les besoins émergents et la place du numérique dans l'activité de leur direction.

A cette issue de nouveaux projets ont pu être implémentés au schéma directeur, et la stratégie numérique mise à jour. Pour chaque direction, une carte mentale intégrant les besoins des Directions indique la couverture par métier et les axes identifiés où le SI peut améliorer les processus

(En cours de finalisation...)

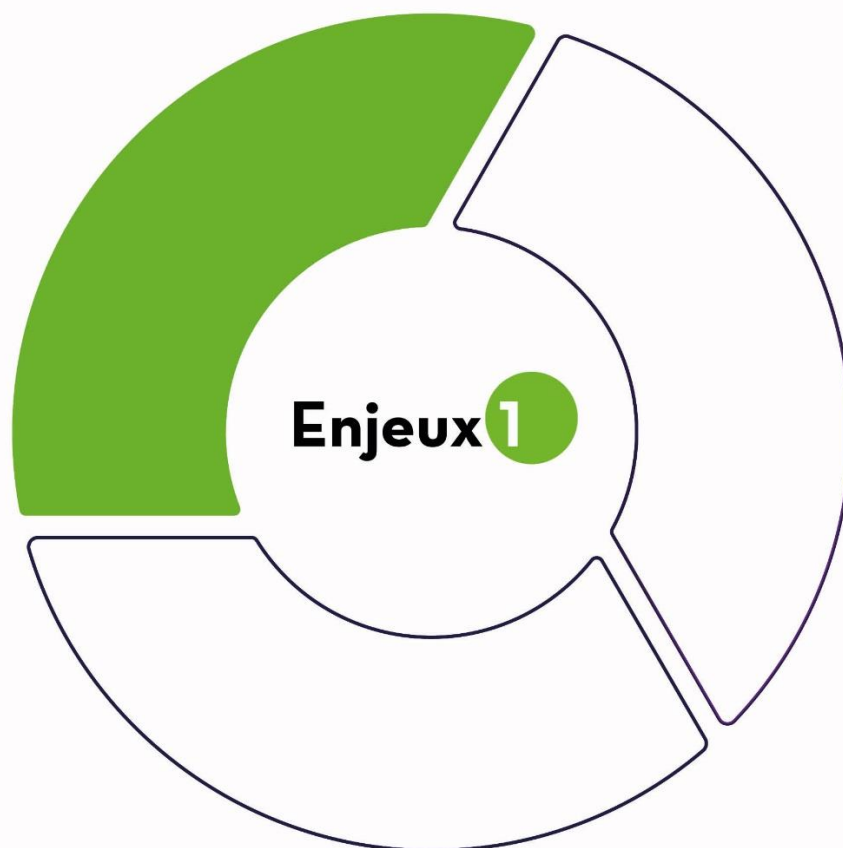
Adoption de la stratégie numérique :



MODE DE REVISION DE NOTRE STRATEGIE NUMERIQUE

Notre stratégie numérique s'appuie sur une méthode de révision AGILE :

- Une révision annuelle pour répondre à la dynamique de la collectivité (confirmer la feuille de route N+1 et intégrer les changements),
- Un comité de suivi interne à la direction du numérique et des tableaux de bord de pilotage,
- Une adoption en conseil communautaire tous les 3 ans (après refonte complète de la stratégie),
- Un arbitrage des projets imprévus en comité de direction.



POUR UN TERRITOIRE PLUS PROCHE ET ATTRACTIF.

Il sera question de poursuivre la modernisation de la collectivité et des services, d'améliorer sa performance et son efficacité.

ENJEU 1

ENJEU 1 / PRIORITE 1 : DEVELOPPER LA RELATION USAGERS GRACE AU DIGITAL

La numérisation des services de la collectivité a progressé parallèlement à la diffusion des nouveaux usages. Après l'ère des sites d'informations statiques, la collectivité doit s'adapter aux attentes des citoyens 2.0, plus actifs et souhaitant davantage de services, en développant les démarches en ligne dématérialisées.

SERVICES NUMÉRIQUES		CANAUX TRADITIONNELS	
80 %	Portails de services en ligne	Points de contacts physiques	33 %
45 %	Applications mobiles	Équipements électroniques (bornes interactives, visio relais...)	27 %
33 %	SMS	Appels vocaux entrants	27 %

Sources : Markess by Exaegis

Au-delà, émerge aujourd'hui une génération 3.0 hyperconnectée et habituée aux standards d'expériences des principaux acteurs du digital. Impliqué, « le citoyen 3.0 » souhaite davantage d'interactions : le service public devient un service avec le public et multicanal. La collectivité va donc devoir travailler l'intégration des services numériques de l'Etat (Formulaires en ligne « Démarches Simplifiées », authentification « FranceConnect », paiement en ligne « PayFip ») dans le but de proposer de nouveaux services innovants et sécurisés. Ainsi, elle pourra s'appuyer sur des outils tels que l'authentification forte « FranceConnect+ » et le portail « Mon FranceConnect » pour promouvoir de nouveaux usages dans un cadre toujours plus sécurisé et conforme aux objectifs de souveraineté numérique.

Cette priorité revêt une importance stratégique pour plusieurs raisons :

- **Accessibilité et Commodité** : Les canaux numériques offrent aux usagers un moyen accessible et pratique d'interagir avec les services de la collectivité territoriale. Les citoyens peuvent accéder aux informations, effectuer des transactions et obtenir des services sans avoir à se déplacer physiquement.
- **Efficacité des Services** : Les solutions numériques permettent d'optimiser les processus internes de la collectivité, ce qui se traduit par une prestation de services plus efficace. Les demandes des usagers peuvent être traitées de manière plus rapide et transparente, améliorant ainsi la satisfaction des citoyens.
- **Réduction des Coûts** : Les services en ligne peuvent réduire les coûts liés à la prestation de services et à la gestion administrative. Les processus automatisés, tels que les paiements en ligne et les formulaires électroniques, peuvent simplifier les opérations et économiser des ressources financières et humaines.
- **Innovation et Modernisation** : Le numérique offre la possibilité d'innover dans la prestation de services publics. Des applications mobiles, des chatbots, et d'autres

technologies émergentes peuvent améliorer l'expérience utilisateur et positionner la collectivité comme moderne et adaptée aux besoins actuels.

- **Rapidité de Réponse aux Situations d'Urgence** : Les canaux numériques facilitent la diffusion rapide d'informations en cas de situations d'urgence, permettant à la collectivité de communiquer efficacement avec les usagers, de fournir des consignes et d'organiser des secours.
- **Alignement sur les Attentes de la Société Numérique** : À mesure que la société évolue vers la numérisation, les citoyens s'attendent de plus en plus à ce que les services publics soient accessibles en ligne. Développer la relation usagers par le numérique répond à ces attentes et maintient la collectivité en phase avec les tendances sociétales.

Objectif : Le développement de la relation avec les usagers par le numérique pour une collectivité territoriale est essentiel pour améliorer l'efficacité des services, renforcer la transparence et répondre aux attentes d'une société de plus en plus connectée.

ENJEU 1 / PRIORITE 2 : POURSUITE DU DEPLOIEMENT DE LOGICIELS ET D'OUTILS METIERS EFFICIENTS ET INNOVANTS

La poursuite du déploiement de logiciels et d'outils métiers efficaces et innovants revêt plusieurs avantages stratégiques dans l'élaboration d'une feuille de route numérique. Voici quelques intérêts majeurs :

- **Optimisation des Opérations** : Le déploiement de logiciels métiers efficaces permet d'optimiser les processus opérationnels au sein de l'organisation. Ces outils contribuent à automatiser des tâches, à réduire les délais de traitement, et à améliorer l'efficacité globale des activités.
- **Amélioration de la Productivité** : L'utilisation de logiciels métiers performants contribue à accroître la productivité des collaborateurs en rationalisant les flux de travail, en réduisant les redondances, et en fournissant des fonctionnalités intuitives qui simplifient l'exécution des tâches.
- **Qualité des Services** : Les outils métiers innovants jouent un rôle central dans l'amélioration de la qualité des services offerts par la collectivité. Ils facilitent le suivi des indicateurs de performance, la gestion des incidents, et permettent une prestation de services plus fiable et conforme aux attentes des usagers et des utilisateurs.
- **Expérience Utilisateur Améliorée** : Les logiciels modernes mettent l'accent sur une expérience utilisateur optimale, offrant des interfaces conviviales et des fonctionnalités intuitives. Cela contribue à une adoption plus rapide des nouveaux outils par les collaborateurs, favorisant ainsi leur utilisation optimale.
- **Intégration et Interopérabilité** : Les logiciels métiers innovants sont conçus pour s'intégrer facilement avec d'autres systèmes existants au sein de notre Système d'information. Cette interopérabilité favorise une collaboration plus fluide entre les différents services et permet une utilisation cohérente des données.
- **Sécurité des Données** : Les logiciels métiers modernes intègrent des fonctionnalités de sécurité avancées, contribuant ainsi à protéger les données sensibles de la

collectivité. Cette dimension est cruciale dans un contexte où la sécurité informatique est une préoccupation majeure.

- **Alignement sur les Objectifs Stratégiques** : Le choix et le déploiement des logiciels métiers doivent être alignés sur les objectifs stratégiques de la collectivité. Cela garantit que les investissements numériques contribuent de manière significative à la réalisation de la vision et des ambitions à long terme de la collectivité.

Objectifs : La poursuite du déploiement de logiciels et d'outils métiers efficaces et innovants est un levier essentiel dans la mise en œuvre d'une feuille de route numérique réussie, garantissant une transformation digitale alignée sur les besoins opérationnels et les objectifs stratégiques de la collectivité.

ENJEU 1 / PRIORITE 3 : REFONTE ET DEPLOIEMENT PROGRESSIF D'UNE PLATE FORME TERRITORIALE ORIENTEE SERVICES

La création d'une plateforme territoriale orientée « service aux usagers » représente une opportunité stratégique majeure. Voici plusieurs intérêts liés à cette initiative :

- **Amélioration de l'Expérience Citoyenne** : La plateforme territoriale vise à offrir aux citoyens un accès centralisé et convivial aux services publics locaux, améliorant ainsi leur expérience globale en facilitant les démarches administratives et en simplifiant les interactions avec la collectivité.
- **Accessibilité Accrue aux Services** : En centralisant les services sur une plateforme unique, celle-ci facilite l'accès aux différents services publics pour les usagers. Cela favorise une utilisation plus fréquente et efficace des services disponibles, contribuant à une meilleure satisfaction des usagers.
- **Personnalisation des Services** : Une plateforme orientée service permet de personnaliser les interactions avec les usagers en fonction de leurs besoins spécifiques. Cela peut inclure la personnalisation des informations affichées, des notifications, et des services proposés, améliorant ainsi la pertinence des services fournis.
- **Intégration Multicanal** : La plateforme peut intégrer plusieurs canaux de communication, tels que les applications mobiles, les sites web, et d'autres canaux en ligne. Cette approche multicanal assure une plus grande flexibilité pour les citoyens dans le choix du mode d'interaction qui leur convient le mieux.
- **Réduction des Délais et Complexités Administratives** : En automatisant les processus administratifs sur la plateforme, les délais et les complexités associées aux démarches administratives peuvent être significativement réduits. Cela contribue à une prestation de services plus rapide et efficiente.
- **Collecte de Données pour une Gestion Proactive** : La plateforme permet la collecte de données pertinentes sur les usages, les besoins et les comportements des citoyens. Ces données peuvent être exploitées pour une gestion proactive, orientée vers l'anticipation des besoins de la population et l'amélioration continue des services.

- **Interopérabilité avec les Systèmes Externes** : Une plateforme bien conçue peut être interopérable avec les systèmes externes, tels que ceux d'autres administrations, d'entreprises privées ou d'organismes associatifs. Cette interopérabilité pourrait favoriser une collaboration étendue et une prestation de services plus holistique.
- **Participation Citoyenne** : La plateforme peut inclure des fonctionnalités de participation citoyenne, permettant aux usagers de donner leur avis, de soumettre des idées, et de participer activement à la vie publique. Cela renforce l'engagement citoyen et favorise une démocratie participative.

Objectifs : La création d'une plateforme territoriale orientée service aux usagers représente un levier stratégique essentiel pour moderniser les services publics, améliorer l'interaction citoyenne, et répondre aux attentes croissantes des usagers en matière de simplicité, d'efficacité et de personnalisation des services publics locaux.

ENJEU 1 / PRIORITE 4 : DEVELOPPEMENT DU PILOTAGE DE LA PERFORMANCE



Le pilotage de la performance par le numérique vise à moderniser les administrations locales, à améliorer la qualité des services offerts aux citoyens et à rendre les processus gouvernementaux plus transparents et efficaces. Cela nécessite une stratégie numérique bien définie, une infrastructure technologique robuste et une gestion du changement efficace.

Le développement du pilotage de la performance par les outils numériques offre plusieurs avantages stratégiques dans le cadre de l'élaboration d'une feuille de route numérique :

- **Mesure et Suivi en Temps Réel** : Les outils numériques permettent la mesure et le suivi en temps réel des indicateurs de performance clés (KPI). Cette capacité offre une vision instantanée de la performance organisationnelle, facilitant la prise de décisions réactives et éclairées.
- **Tableaux de Bord Dynamiques** : Les tableaux de bord numériques offrent une représentation visuelle des données de performance. Ils permettent aux décideurs d'analyser rapidement les tendances, les écarts et les opportunités, favorisant ainsi une compréhension plus approfondie de la situation.
- **Automatisation des Rapports** : Les outils numériques automatisent la génération de rapports de performance, éliminant ainsi le besoin de processus manuels chronophages. Cette automatisation permet aux équipes de se concentrer davantage sur l'analyse des résultats et la mise en œuvre d'améliorations.
- **Amélioration de la Productivité** : En identifiant les goulots d'étranglement et les inefficacités, les outils numériques aident à orienter les efforts vers des initiatives visant à améliorer la productivité. Cela contribue à maximiser l'utilisation des ressources disponibles.

Objectifs : Le développement du pilotage de la performance par les outils numériques est essentiel pour une gestion stratégique et efficiente de la collectivité. Ces outils offrent une vision transparente et actualisée de la performance, facilitent l'analyse, l'optimisation des

processus, et contribuent à l'atteinte des objectifs stratégiques dans un environnement en constante évolution.

ENJEU 1 / PRIORITE 5 : IDENTIFIER ET DEVELOPPER LES OUTILS DE LA TRANSITION ENVIRONNEMENTALE

Les défis actuels liés au changement climatique et à la préservation de l'environnement exigent des solutions innovantes et durables. Le recours à des technologies numériques avancées peut contribuer de manière significative à la réduction de notre empreinte écologique.

Le déploiement d'outils de la transition environnementale présente plusieurs avantages stratégiques cruciaux dans le cadre de l'élaboration d'une stratégie numérique :

- **Surveillance et Mesure Environnementale** : Les outils de la transition environnementale permettent la surveillance et la mesure précise des paramètres environnementaux tels que la qualité de l'air, la consommation énergétique, et la gestion des déchets. Ces données sont essentielles pour évaluer l'impact environnemental des activités de la collectivité. Ils facilitent l'analyse approfondie des données environnementales, permettant ainsi une prise de décisions plus éclairée et alignée sur des objectifs de durabilité. Ces données contribuent à la définition de politiques et d'actions concrètes en faveur de l'environnement. D'autre part, les événements climatiques de fin 2023 nous imposent une prise en considération des risques liés aux inondations et par conséquent la prise en compte de la nécessité d'engager des réflexions sur l'usage du numérique à des fins d'anticipation ou de prise de décision sur cette thématique.
- **Réduction des Émissions de Gaz à Effet de Serre** : Les outils numériques peuvent aider à identifier et à réduire les émissions de gaz à effet de serre liées aux activités de la collectivité. Cela contribue à atteindre les objectifs de réduction des émissions et à répondre aux engagements environnementaux.
- **Sensibilisation et Éducation Environnementale** : Les outils de la transition environnementale peuvent être utilisés pour sensibiliser et éduquer la population sur les enjeux écologiques. Des plateformes numériques interactives peuvent diffuser des informations, des conseils pratiques, et des initiatives citoyennes en faveur de l'environnement.
- **Optimisation de la mobilité** : Le déploiement d'outils de transition environnementale facilite l'optimisation des flottes de véhicules et des déplacements. Des solutions numériques peuvent encourager l'utilisation de moyens de transport écologiques, le covoiturage, et la planification intelligente des trajets.
- **Éco-Conception dans les Projets d'Infrastructures** : Les outils numériques peuvent intégrer des principes d'éco-conception dans la planification et la réalisation de projets d'infrastructures. Cela favorise la construction et la gestion durables des bâtiments, des espaces publics, et des infrastructures liées à l'environnement.
- **Gestion Responsable des Déchets** : Les outils numériques facilitent la gestion responsable des déchets en optimisant les processus de collecte, de tri, et de recyclage. Ils contribuent à réduire la quantité de déchets envoyée en décharge, favorisant ainsi une économie circulaire.

- **Renforcement de la Responsabilité Environnementale** : Le déploiement d'outils de transition environnementale renforce la responsabilité environnementale de la collectivité. Cela démontre l'engagement envers la durabilité et contribue à construire une image positive en tant qu'acteur responsable sur le plan environnemental. En outre, la nécessité de déployer une feuille de route de réduction de l'empreinte environnementale liée au numérique (Loi REEN) pour Janvier 2025 sera une composante importante de cette priorité

Objectifs : Le déploiement d'outils de la transition environnementale représente une étape cruciale pour intégrer les préoccupations écologiques dans les activités de la collectivité. Ces outils numériques offrent des moyens concrets de mesurer, analyser, et améliorer la performance environnementale, contribuant ainsi à la construction d'un territoire plus durable et respectueux de l'environnement.

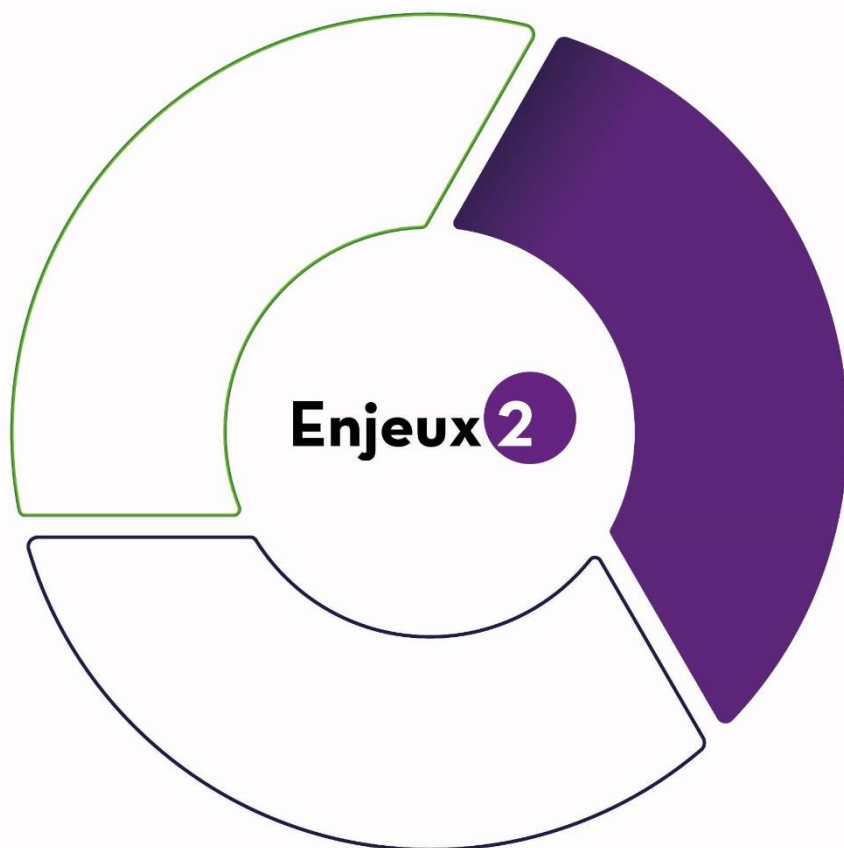
ENJEU 1 / PRIORITE 6 : FAIRE EVOLUER LA DIRECTION DU NUMERIQUE

Face à ces nouveaux enjeux, il devient impératif d'engager une évolution de la Direction des Systèmes d'Information (DSI). La nature changeante de la technologie et les défis croissants liés à la durabilité exigent une approche proactive pour aligner nos systèmes informatiques avec les objectifs de la collectivité.

La DSI doit évoluer pour devenir un moteur stratégique, anticipant les besoins en outils numériques spécialisés dans la gestion environnementale, la collecte de données durables et l'analyse des impacts écologiques. Cette transformation implique également de renforcer les compétences de l'équipe en matière de cybersécurité pour garantir la protection des informations sensibles liées à ces nouvelles initiatives.

En adaptant la DSI à ces nouveaux défis, nous positionnons notre collectivité à la pointe de l'innovation et nous nous assurons d'être en mesure de répondre efficacement aux exigences de notre époque, tout en contribuant activement à un avenir durable.

En outre, l'évolution des infrastructures numériques nécessite également une mise à niveau des compétences des agents. Des programmes de formation seront mis en place pour garantir que l'équipe est équipée pour gérer et maintenir ces nouvelles technologies.



POUR UN TERRITOIRE PLUS RÉILIENT ET CONNECTÉ.

Il sera question de construire un écosystème digital fiable, sécurisé et responsable

ENJEU 2

ENJEU 2 / PRIORITE 1 : GARANTIR L'EVOLUTION DES INFRASTRUCTURES EN REPONSE AU PROJET DE TERRITOIRE ET AUX POLITIQUES LOCALES.

L'évolution de nos infrastructures numériques implique une transformation significative pour répondre aux besoins changeants et aux défis émergents. Celle-ci passera par un certain nombre d'étapes clés qu'il nous faudra réaliser :

- **Passage vers le Cloud** : Cela permet une flexibilité accrue, une meilleure gestion des ressources et une agilité accrue dans le déploiement de nouvelles applications.
- **Sécurité renforcée** : Avec la multiplication des cybermenaces, une évolution vers des infrastructures numériques doit inclure des mesures de sécurité renforcées. Cela implique la mise en place de pare-feu robustes, de solutions de détection des intrusions.
- **Connectivité améliorée** : L'évolution des infrastructures numériques nécessite une connectivité haut débit et fiable. Cela peut impliquer le déploiement de réseaux fibre optique, la mise à niveau des infrastructures de communication et la promotion de l'accès à Internet à haut débit pour tous les citoyens.
- **Focus sur la durabilité** : Dans le contexte de la transition environnementale, l'évolution des infrastructures numériques devrait inclure des initiatives pour réduire la consommation énergétique, adopter des pratiques durables dans la gestion des data centers et promouvoir des solutions numériques vertes.
- **Agilité opérationnelle** : Les nouvelles infrastructures doivent permettre une agilité opérationnelle accrue. Cela peut inclure l'utilisation de méthodologies de développement agile, la virtualisation des ressources et l'automatisation des processus.
- **Interopérabilité** : Assurer l'interopérabilité des différents systèmes et applications est essentiel pour une collectivité. Cela facilite l'échange d'informations entre les différents services et améliore la coordination.

Objectifs : l'évolution des infrastructures numériques pour une collectivité vise à créer un environnement technologique moderne, agile, sécurisé et durable, capable de soutenir les objectifs de la collectivité dans un monde en constante évolution.

ENJEU 2 / PRIORITE 2 : GARANTIR L'EVOLUTION DES SYSTEMES EN REPONSE AU PROJET DE TERRITOIRE ET AUX POLITIQUES LOCALES.

L'évolution des systèmes numériques au sein d'une collectivité englobe divers aspects pour s'adapter aux nouveaux enjeux et besoins. Voici quelques contours clés de cette évolution :

- **Migration vers des architectures modulaires** : Les systèmes numériques doivent évoluer vers des architectures modulaires pour permettre une intégration plus facile de nouvelles fonctionnalités, applications et technologies. Cela favorise la flexibilité et la scalabilité.

- **Adoption de l'automatisation** : L'évolution des systèmes numériques implique l'adoption de solutions d'automatisation pour accroître l'efficacité opérationnelle. Des processus tels que la gestion des workflows, la surveillance des performances et la maintenance préventive peuvent bénéficier de l'automatisation.
- **Sécurité par conception** : L'évolution des systèmes numériques doit mettre un accent particulier sur la sécurité. Adopter une approche de sécurité par conception signifie intégrer des mécanismes de sécurité dès la conception des systèmes pour protéger les données et prévenir les cyberattaques.
- **Compatibilité multiplateforme** : Avec la prolifération des appareils et des plateformes, les systèmes numériques doivent évoluer pour être compatibles avec une variété de dispositifs, que ce soient des ordinateurs, des smartphones, des tablettes ou d'autres appareils connectés.
- **Gestion avancée des données** : L'évolution des systèmes numériques implique une gestion plus sophistiquée des données. Cela inclut la collecte, le stockage, l'analyse et la protection des données de manière efficace et conforme aux réglementations en vigueur.
- **Expérience utilisateur améliorée** : L'évolution des systèmes numériques devrait se concentrer sur l'amélioration de l'expérience utilisateur. Cela inclut des interfaces conviviales, des fonctionnalités intuitives et des processus simplifiés pour les utilisateurs finaux.
- **Mise en œuvre de technologies éco-responsables** : Pour contribuer à la transition environnementale, les systèmes numériques doivent évoluer vers l'utilisation de technologies éco-responsables, minimisant la consommation d'énergie et favorisant des pratiques durables.

Objectifs : L'évolution des systèmes numériques au sein d'une collectivité vise à créer un environnement informatique moderne, sécurisé, flexible et orienté vers l'innovation pour répondre aux défis actuels et futurs.

ENJEU 2 / PRIORITE 3 : DEVELOPPER UN USAGE RAISONNE DU NUMERIQUE

Voici quelques contours clés de cette évolution :

- **Sensibilisation et éducation** : La promotion d'un usage raisonné du numérique commence par une sensibilisation et une éducation des usagers, des agents et des partenaires de la collectivité. Des programmes de sensibilisation peuvent aider à informer sur les bonnes pratiques et les impacts du numérique.
- **Éco-responsabilité** : Encourager des pratiques numériques éco-responsables fait partie intégrante d'un usage raisonné. Cela peut inclure la gestion efficace de l'énergie, l'allongement de la durée de vie des équipements, la réduction des déchets électroniques et la promotion de solutions numériques durables.
- **Limitation de la surconsommation numérique** : L'évolution vers un usage raisonné implique la promotion d'une consommation numérique consciente. Cela peut se traduire par des campagnes incitant à l'utilisation responsable des ressources numériques et à la réduction de l'empreinte carbone numérique.
- **Suivi des évolutions technologiques** : L'adoption d'un usage raisonné nécessite une veille constante sur les évolutions technologiques. La collectivité doit être prête à

ENJEU 2 / PRIORITE 5 : URBANISATION, CARTOGRAPHIER LE SYSTEME D'INFORMATION POUR GARANTIR SON EVOLUTIVITE

L'urbanisation du système d'information est un processus stratégique visant à optimiser l'architecture, la gestion et l'évolution des composants informatiques. Voici quelques contours clés de cette évolution :

- **Le schéma directeur informatique** : La première étape de l'urbanisation consiste à élaborer un schéma directeur informatique. Ce document stratégique est donc une première étape permettant d'avoir une vision à long terme du système d'information, d'identifier les besoins actuels et futurs, et d'établir une feuille de route pour son évolution.
- **L'alignement avec la stratégie globale** : L'urbanisation doit être alignée avec la stratégie globale de la collectivité. Les objectifs numériques doivent soutenir les objectifs généraux de la collectivité, qu'il s'agisse d'améliorer les services aux citoyens, d'accroître l'efficacité opérationnelle ou de répondre à des enjeux spécifiques.
- **La flexibilité et agilité** : L'urbanisation doit favoriser la flexibilité et l'agilité du système d'information. Cela implique la mise en place d'architectures modulaires qui permettent une intégration aisée de nouvelles applications, une évolution facilitée et une adaptation rapide aux changements.
- **Une gouvernance efficace** : Mettre en place une gouvernance efficace est crucial pour garantir la cohérence et la qualité des composants du système d'information. Cela inclut la définition de responsabilités claires, des processus de prise de décision et des mécanismes de contrôle.
- **L'optimisation des ressources** : L'urbanisation vise à optimiser l'utilisation des ressources informatiques. Cela peut impliquer la consolidation de serveurs, l'optimisation des bases de données, et la rationalisation des applications pour réduire la complexité et les coûts.
- **L'interopérabilité des systèmes** : Garantir l'interopérabilité des systèmes est essentiel, en particulier dans le contexte d'une collectivité qui utilise diverses applications et plateformes. L'urbanisation doit faciliter l'échange d'informations entre les différents composants du système d'information.

Objectifs : L'urbanisation du système d'information est une démarche stratégique qui vise à garantir l'efficacité, la flexibilité et la cohérence du système informatique, tout en le rendant apte à répondre aux défis futurs de manière évolutive.

ENJEU 2 / PRIORITE 6 : DEVELOPPEMENT DE LA SOUVERAINETE NUMERIQUE

Le développement de la souveraineté numérique au sein de la collectivité est essentiel dans un contexte où les enjeux liés à la protection des données, à la sécurité des systèmes et à l'indépendance technologique prennent une place prépondérante. Cette priorité devra passer par les actions suivantes :



- **Protection des données sensibles** : Le développement de la souveraineté numérique permet de renforcer la protection des données sensibles de la collectivité. En gardant le contrôle sur les données, la collectivité peut mieux garantir la confidentialité et la sécurité des informations personnelles.
- **Indépendance technologique** : La souveraineté numérique implique de réduire la dépendance à l'égard de solutions technologiques étrangères. En développant des capacités locales, la collectivité peut mieux maîtriser ses infrastructures, logiciels et services numériques, réduisant ainsi les risques liés à une dépendance excessive.
- **Cybersécurité renforcée** : En développant une souveraineté numérique, la collectivité peut renforcer ses capacités en matière de cybersécurité. Cela inclut la mise en place de centres de veille, la formation du personnel, et l'adoption de technologies de pointe pour prévenir et répondre aux menaces cybernétiques.
- **Maîtrise des technologies émergentes** : En développant la souveraineté numérique, la collectivité peut mieux maîtriser les technologies émergentes telles que l'intelligence artificielle, l'Internet des objets... Cela lui donne la capacité d'orienter le développement technologique selon ses propres besoins et priorités.
- **Résilience face aux crises** : La souveraineté numérique renforce la résilience de la collectivité face aux crises, qu'elles soient d'ordre économique, politique ou sanitaire. En ayant le contrôle sur ses infrastructures numériques, la collectivité peut mieux faire face aux défis imprévus.
- **Promotion de la culture numérique locale** : Le développement de la souveraineté numérique s'accompagne souvent d'une promotion de la culture numérique locale. Cela englobe l'éducation des citoyens aux enjeux du numérique, la sensibilisation aux bonnes pratiques, et la création d'une communauté active dans le domaine.
- **Partenariats stratégiques** : La souveraineté numérique n'implique pas nécessairement l'isolement. Elle peut être développée à travers des partenariats stratégiques avec d'autres collectivités partageant des valeurs similaires, favorisant ainsi la coopération tout en préservant l'indépendance.

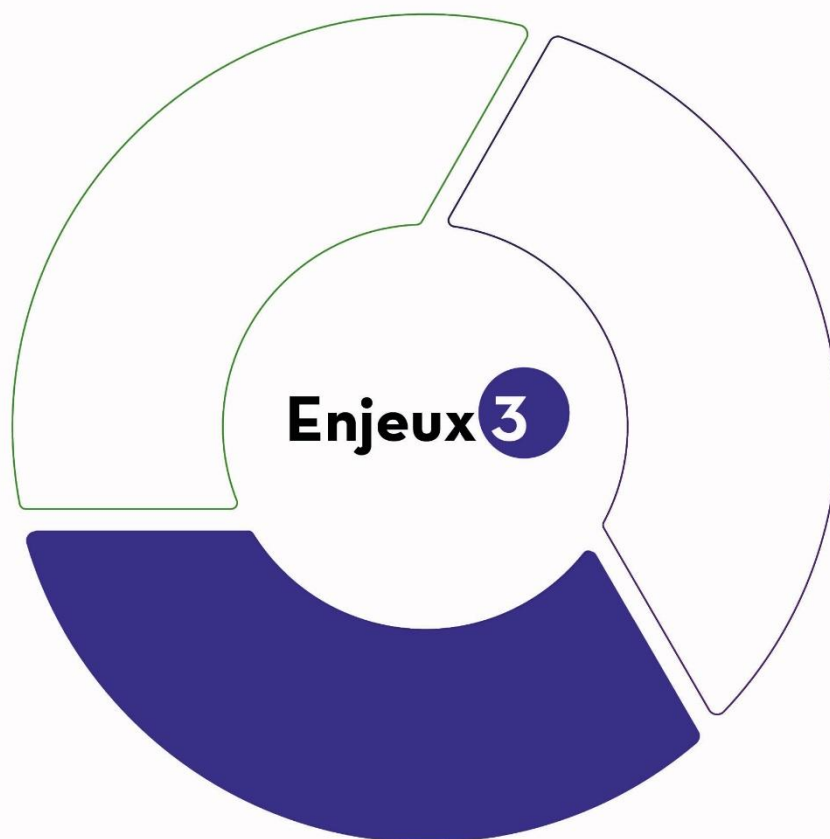
Objectifs : La nécessité de développer la souveraineté numérique repose sur la volonté de garantir la protection, l'indépendance et la maîtrise de son environnement numérique, tout en favorisant le développement durable et l'autonomie technologique.

ENJEU 2 / PRIORITE 7 : DEFINIR UNE POLITIQUE DE SECURITE (PSSI)

La définition d'une politique de sécurité des systèmes d'information (PSSI) est une étape cruciale pour assurer la protection des données, la continuité des services et la résilience face aux menaces numériques. Voici quelques points à considérer lors de l'établissement d'une politique de sécurité des systèmes d'information pour notre collectivité et nos adhérents au Service Commun Numérique :

- **Analyse des risques** : La première étape consiste à réaliser une analyse des risques. Cela implique l'identification des actifs informatiques, l'évaluation des vulnérabilités et la détermination des menaces potentielles. Cette analyse servira de base pour élaborer des mesures de sécurité adaptées.
- **Définition des objectifs de sécurité** : La politique de sécurité doit définir clairement les objectifs à atteindre en matière de protection des systèmes d'information. Cela peut inclure la confidentialité des données, l'intégrité des systèmes, la disponibilité des services, et la conformité aux réglementations.
- **Responsabilités et rôles** : La politique de sécurité doit établir les responsabilités et les rôles des différents acteurs impliqués, tant au niveau de la direction que des agents. Cela garantit une répartition claire des responsabilités pour la mise en œuvre et la surveillance des mesures de sécurité.
- **Gestion des incidents** : Élaborer un plan de gestion des incidents est crucial pour réagir rapidement en cas d'attaques ou de violations de sécurité. Cela inclut des procédures claires de signalement, d'analyse, de remédiation et de communication.
- **Mise en conformité** : Assurer la conformité aux réglementations en vigueur, telles que le RGPD, fait partie intégrante de la politique de sécurité. Cela implique de tenir compte des exigences légales et de mettre en place des processus de conformité et de reportings.
- **Tests de sécurité et audits** : La politique de sécurité doit inclure des dispositions pour la réalisation régulière de tests de sécurité et d'audits. Cela permet d'identifier les éventuelles failles de sécurité, d'évaluer l'efficacité des mesures mises en place, et de garantir une amélioration continue.
- **Résilience et plan de continuité** : La politique de sécurité doit intégrer des mesures de résilience, y compris un plan de continuité des activités. En cas d'incident majeur, il est essentiel d'avoir des procédures pour assurer la reprise des services de manière rapide et efficace.

Objectifs : une politique de sécurité des systèmes d'information bien définie et mise en œuvre contribue à renforcer la résilience de la collectivité face aux menaces numériques, tout en assurant la confidentialité, l'intégrité et la disponibilité des informations sensibles.



**OPTIMISER LA MUTUALISATION TERRITORIALE DES
SERVICES NUMÉRIQUES, LA E-INCLUSION ET LA
MÉDIATION PARTOUT ET POUR TOUS.**

ENJEU 3

ENJEU 3 / PRIORITE 1 : DEVELOPPER LA E-INCLUSION, LA SOLIDARITE ET LA MEDIATION NUMERIQUE AU SERVICE DE L'INNOVATION

La définition d'une politique de solidarité numérique pour notre collectivité vise à promouvoir l'équité d'accès aux technologies de l'information et à atténuer les écarts numériques. Voici comment y parvenir :

- **Cartographie des besoins** : Une politique de solidarité numérique doit commencer par une évaluation approfondie des besoins numériques au sein de la collectivité. Il est essentiel d'identifier les populations vulnérables ou mal desservies, afin de concevoir des interventions ciblées. Cela peut inclure les personnes âgées, les personnes en situation de handicap, les populations économiquement défavorisées et d'autres groupes vulnérables.
- **Infrastructure d'accès** : Assurer un accès équitable à l'infrastructure numérique est crucial. Cela implique de fournir une connectivité haut débit dans toutes les zones de la collectivité, y compris les zones rurales ou économiquement défavorisées.
- **Équipement abordable** : La politique de solidarité numérique doit encourager des initiatives visant à rendre l'équipement informatique abordable et accessible à tous. Cela peut inclure des programmes de subvention, de recyclage d'équipement ou des partenariats avec des acteurs locaux.
- **Formation à la médiation numérique** : Développer des programmes de formation à la médiation numérique permet d'outiller des médiateurs qui peuvent accompagner les individus dans leur apprentissage des technologies. Ces médiateurs peuvent être des agents de la collectivité, des bénévoles ou des professionnels spécialisés.
- **Formation et alphabétisation numérique** : Mettre en place des programmes de formation et d'alphabétisation numérique est essentiel pour habiliter les usagers à utiliser efficacement les technologies de l'information. Cela inclut des ateliers, des cours en ligne et des ressources éducatives.
- **Accès aux services publics en ligne** : La solidarité numérique implique de faciliter l'accès aux services publics en ligne. Il est important de concevoir des interfaces conviviales et de mettre en place un soutien pour ceux qui pourraient avoir des difficultés à utiliser ces services.
- **Sensibilisation et communication** : Informer la population sur l'importance de la solidarité numérique et sur les ressources disponibles est essentiel. Des campagnes de sensibilisation peuvent contribuer à surmonter les barrières culturelles et éducatives.
- **Partenariats avec le secteur privé** : Collaborer avec le secteur privé peut favoriser l'innovation et l'efficacité des initiatives de solidarité numérique. Des partenariats avec les fournisseurs de services internet, les fabricants d'équipements et d'autres acteurs du secteur peuvent permettre d'élargir l'accès.

- **Programmes de sensibilisation à l'innovation** : Développer des programmes de sensibilisation à l'innovation permet d'encourager la participation de tous à des projets novateurs. Ces programmes peuvent mettre l'accent sur l'impact positif des technologies sur la vie quotidienne.
- **Centres d'accès communautaires** : Mettre en place des centres d'accès communautaires, tels que des espaces numériques ou des bibliothèques équipées d'ordinateurs et d'une connexion internet, favorise l'accès aux ressources numériques pour ceux qui ne disposent pas d'un accès privé.

Objectifs : Une politique de solidarité numérique vise à garantir que les avantages de la révolution numérique sont accessibles à tous, en particulier aux populations marginalisées. Elle nécessite une approche holistique englobant l'accès physique, l'éducation, la sensibilisation et la création de partenariats. Cela contribue à créer un environnement numérique plus inclusif et propice à l'innovation pour tous.

L'ILLECTRONISME EN FRANCE



ENJEU 3 / PRIORITE 2 : PROMOUVOIR LA CULTURE DIGITALE

La promotion de la culture digitale au sein de la collectivité est une démarche visant à sensibiliser, éduquer et encourager l'adoption responsable des technologies de l'information. Nous pourrions répondre à cette priorité grâce aux éléments suivants :

- **Sensibilisation aux enjeux numériques** : La promotion de la culture digitale commence par une sensibilisation aux enjeux numériques. Des campagnes d'information peuvent aborder des sujets tels que la sécurité en ligne, la protection de la vie privée, la désinformation et les opportunités offertes par les technologies.
- **Inclusion des générations** : La promotion de la culture digitale doit être intergénérationnelle. Elle vise à inclure toutes les générations, en mettant en avant les avantages des technologies pour les jeunes et les adultes, tout en répondant aux besoins spécifiques des personnes plus âgées.
- **Promotion de l'innovation** : La culture digitale est étroitement liée à l'innovation. La collectivité peut promouvoir la culture digitale en encourageant la participation à des

concours d'innovation, des hackathons ou d'autres événements favorisant la créativité numérique.

- **Événements et conférences** : Organiser des événements et des conférences sur des sujets liés à la culture digitale permet de réunir la communauté, de partager des connaissances et d'inspirer l'adoption de comportements numériques responsables.
- **Évaluation continue** : L'évaluation continue de l'impact des initiatives de promotion de la culture digitale est essentielle pour ajuster les stratégies en fonction des besoins émergents et pour mesurer l'évolution des compétences et des attitudes numériques au sein de la collectivité.

Objectifs : La promotion de la culture digitale nécessite une approche globale, éducative et inclusive pour encourager l'adoption et la maîtrise des technologies de manière responsable et bénéfique pour l'ensemble de la collectivité.

ENJEU 3 / PRIORITE 3 : S'ENGAGER DANS L'OPEN-DATA TERRITORIAL



La nécessité de développer l'open data territorial repose sur la volonté de favoriser la transparence, l'innovation et la participation citoyenne en rendant librement accessible un ensemble de données publiques liées à la collectivité. Cette démarche se justifie par les éléments suivants :

- **Transparence et redevabilité** : L'open data territorial renforce la transparence des actions de la collectivité en permettant aux citoyens d'accéder facilement à un large éventail de données publiques. Cela renforce la confiance envers les autorités locales et favorise la redevabilité en permettant aux citoyens de suivre et d'évaluer les décisions et les performances.
- **Innovation et développement économique** : En mettant à disposition des données ouvertes, la collectivité stimule l'innovation et le développement économique. Les entrepreneurs, les chercheurs et les développeurs peuvent exploiter ces données pour créer de nouvelles applications, services ou solutions, contribuant ainsi à la croissance économique locale.
- **Participation citoyenne** : L'open data encourage la participation citoyenne en fournissant aux résidents des informations utiles et en les incitant à s'engager dans la vie publique. Les citoyens peuvent utiliser ces données pour comprendre les enjeux locaux, formuler des suggestions et contribuer de manière informée aux processus décisionnels.
- **Amélioration des services publics** : En partageant des données sur les services publics, la collectivité peut permettre aux citoyens d'accéder plus facilement aux informations dont ils ont besoin. Cela contribue à améliorer la prestation des services publics en les rendant plus efficaces et mieux adaptés aux besoins de la population.
- **Optimisation des ressources** : L'open data territorial permet d'optimiser l'utilisation des ressources en fournissant des informations sur les dépenses publiques, les

infrastructures, et d'autres aspects opérationnels de la collectivité. Cela facilite la gestion efficace des ressources et la prise de décisions éclairées.

- **Éducation et sensibilisation** : L'open data territorial peut être un outil éducatif puissant en fournissant des informations pour des projets éducatifs, des recherches académiques et des initiatives de sensibilisation. Cela contribue à renforcer la culture numérique au sein de la collectivité.
- **Gestion durable du territoire** : En partageant des données liées à l'environnement, à l'urbanisme et à d'autres aspects du territoire, la collectivité contribue à une gestion plus durable et informée de son espace, en permettant notamment une meilleure planification urbaine et environnementale.

Objectifs : Le développement de l'open data territorial représente une démarche stratégique pour favoriser la transparence, stimuler l'innovation, renforcer la participation citoyenne et contribuer au développement durable de la collectivité.

ENJEU 3 / PRIORITE 4 : COMPLETER ET CONSOLIDER L'OFFRE DU SERVICE COMMUN NUMERIQUE



Le service commun numérique, déployé depuis déjà quelques années a permis à un certain nombre de communes ou de structures parapubliques de se doter d'équipements numériques modernes et d'accroître leur sécurité. Au-delà du simple poste de travail, une infrastructure moderne et résiliente vient consolider les usages des adhérents. La nécessité de compléter et consolider l'offre de service commun numérique au sein du territoire repose sur plusieurs considérations stratégiques visant à accroître

l'efficacité opérationnelle, à optimiser les ressources et à favoriser la collaboration. Elle permet également d'intégrer les communes du territoire dans une démarche de transformation digitale. Voici quelques contours clés pour justifier cette démarche :

- **Optimisation des coûts** : En consolidant l'offre de services numériques mutualisés, la collectivité peut faire réaliser des économies d'échelle en centralisant les ressources et en évitant la duplication des infrastructures et des solutions logicielles. Cela permet d'optimiser les coûts liés à la mise en place et à la maintenance des systèmes informatiques pour les communes adhérentes.
- **Amélioration de la qualité des services** : La mutualisation des services numériques permet d'améliorer la qualité des prestations en mettant en place des solutions robustes et standardisées. Cela contribue à réduire les risques liés à la fragmentation des systèmes et à assurer une meilleure expérience utilisateur pour les usagers et les agents.
- **Renforcement de la sécurité** : En consolidant les services numériques, la collectivité peut renforcer la sécurité informatique en centralisant la gestion des accès, en mettant en place des protocoles de sécurité communs et en facilitant la mise en œuvre de mesures de protection des données à l'échelle du territoire. Une sensibilisation accrue à la cybersécurité est également proposée.

- **Flexibilité et agilité accrues** : Une offre de services mutualisés du numérique offre une plus grande flexibilité et agilité dans l'adaptation aux évolutions technologiques. Les solutions centralisées peuvent être mises à jour de manière coordonnée, facilitant ainsi l'adoption rapide des nouvelles technologies et des meilleures pratiques.
- **Meilleure gestion des risques** : La consolidation des services numériques permet une meilleure gestion des risques en centralisant la surveillance des systèmes, la détection des incidents et la réponse aux menaces. Cela renforce la résilience de la collectivité face aux défis potentiels liés à la sécurité et à la continuité des opérations.

Objectifs : Compléter et consolider l'offre de service mutualisé du numérique au sein de la collectivité offre de multiples avantages, notamment en termes d'efficacité, de qualité des services, de sécurité, et de gestion des ressources humaines et financières. Cela favorise une approche intégrée et cohérente dans la transformation numérique du territoire.

PROJET