



# Le rôle et l'impact de la mutualisation sur la transformation numérique du service public local

Consolidation des résultats



BAL 16  
53-55, bd de la Villette 75010 Paris  
[contact@alrig-conseil.fr](mailto:contact@alrig-conseil.fr)  
Tel : 06 28 75 34 60



6 rue d'Antin 75002 Paris    Mail : [contact@infhotep.com](mailto:contact@infhotep.com)  
Tel : 01 55 35 36 36    Site : [www.infhotep.com](http://www.infhotep.com)  
Fax : 01 55 35 36 40    Blog : [demain.infhotep.com](http://demain.infhotep.com)





# Introduction

- 1. Synthèse des éléments ressorts de l'outil de l'ATD24 et des études précédentes**
- 2. Synthèse du questionnaire en ligne**
- 3. Synthèse des entretiens**



# 1. Introduction



# Introduction

La France s'est résolument lancée dans la numérisation de son service public. Entre le Comité d'Action Publique 2022, les plans de transformation de l'état, la dématérialisation des différentes démarches et les promesses du big data, les projets ne manquent pas. L'attente des usagers, citoyens et entreprises, qui réclament simplicité et sécurité est forte.

Pour réussir ce défi, dans un contexte de tension sur les finances publique, il est nécessaire de se doter de structures de proximité à haut niveau d'expertise sur le numérique. Ces structures existent dans une majorité de départements aujourd'hui : il s'agit des Opérateurs Publics de Services Numériques (OPSN). Ce sont des Syndicats mixtes, centres de gestion, agences départementales, qui mutualisent des services (centrale d'achat de matériel, de logiciels, support, formation, ...) pour le compte de leurs adhérents.

Déclic est la fédération des Opérateurs Publics de Services Numériques. Le but de ce réseau, exclusivement dévoué à l'intérêt général des collectivités servies par les structures associées, consiste à mutualiser l'information, les expériences, la veille technologique et réglementaire, par une mise en commun d'outils et de moyens.

Déclic a coordonné une étude pour comprendre l'impact de la mutualisation territoriale du numérique et compléter les résultats issus d'études existantes. Elle a consisté d'une part au lancement d'une enquête en ligne, à laquelle plus de 1 800 personnes ont répondu. En parallèle, des entretiens ont été menés auprès des OPSN, d'institutions nationales partenaires, ainsi que des principaux éditeurs de logiciels métier. Ce document détaille les principaux enseignements de cette étude.



## 2. Cartographie des OPSN

—  
**Les opérateurs publics de services numériques  
(OPSN)**



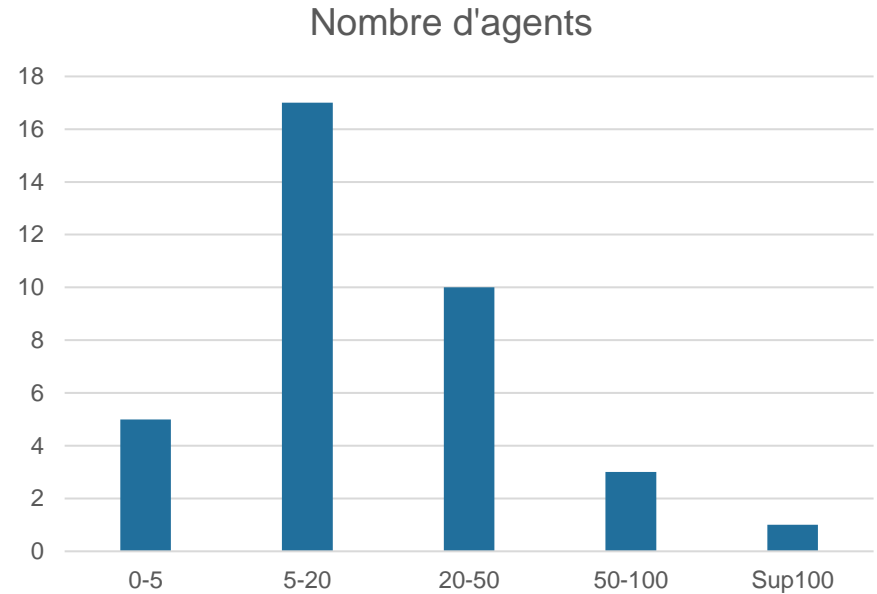
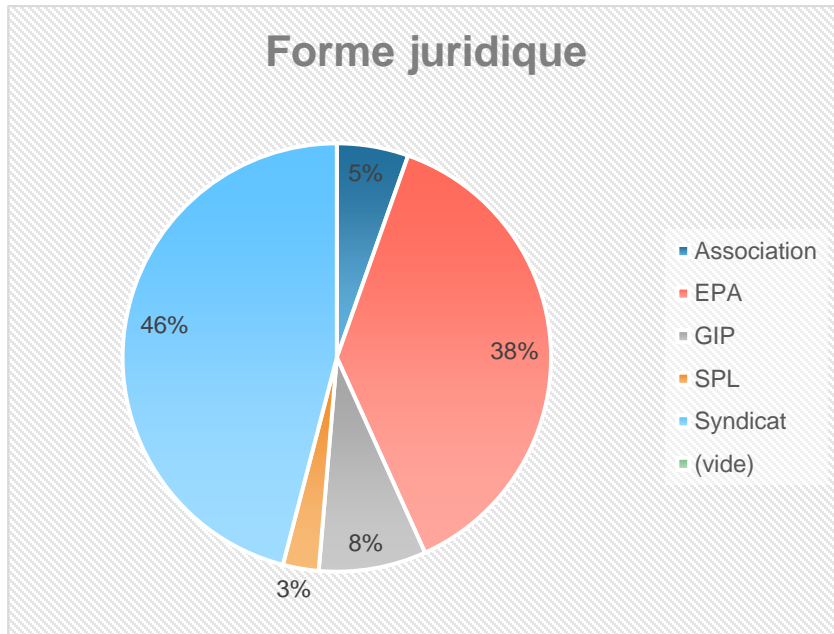
# Démarche

- L'outil Geomatika de l'ATD24 a été utilisé pour faire une cartographie des adhérents de Déclic.
- Il a été rempli par 37 adhérents, de façon plus ou moins complète.
- Il permet d'avoir des données compilées sur la représentation territoriale des adhérents de Déclic et les métiers couverts.
- Cet outil, s'il est bien rempli et mis à jour régulièrement, peut constituer un véritable observatoire des OPSN en France, par exemple par l'export automatique de données publiques sur un portail Open Data (nombre d'OPSN, nombre d'adhérents, population représentée en France, nombre de services, ...).
- Il représente également un outil précieux de collaboration pour les OPSN (Métiers, services, outils, contacts peuvent être renseignés).
- Les données sur les autres OPSN sont hétérogènes et obsolètes (étude FNCCR de 2015 notamment). Une comparaison des chiffres est peu pertinente dans le cadre de cette étude.



# Panorama des OPSN

Forme juridique et nombre d'agents



- Les OPSN présentent des formes juridiques variées, ce qui implique des fonctionnements et problématiques différents. Les syndicats sont la forme la plus représentée, suivis par les établissements publics administratifs (principalement des Centres de gestion).
- De 1 à 125 agents, avec une moyenne de 22, là encore les adhérents de Déclic sont très hétérogènes d'un territoire à l'autre.

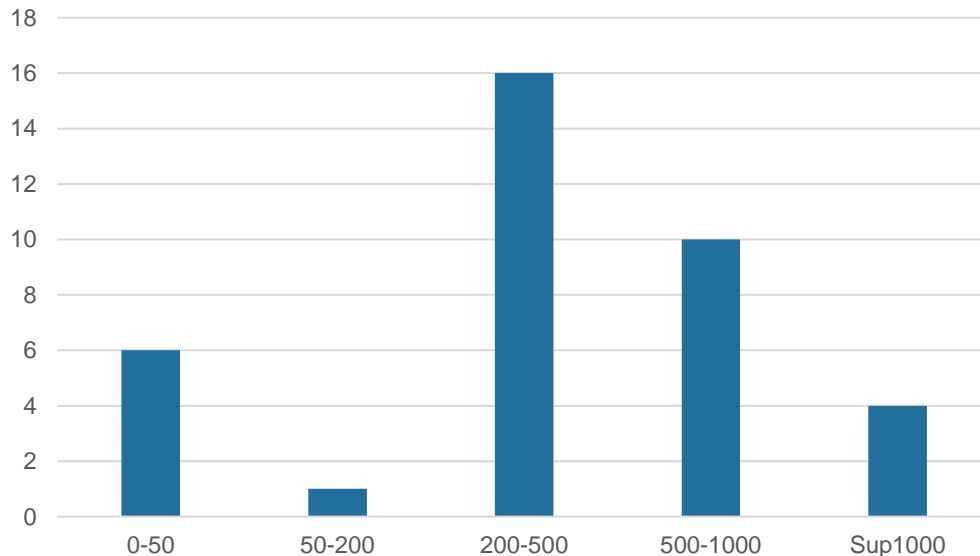


# Panorama des OPSN

## Nombre d'adhérents

- De **7 à 2 000 adhérents**, il existe des **OPSN de toutes les tailles**, même si près de la moitié comptent **entre 200 et 500 adhérents**
- Certains OPSN ont très peu d'adhérents mais une population couverte très élevée car il s'agit de grandes collectivités (départements, EPCI, grandes villes urbaines)

Nombre d'adhérents



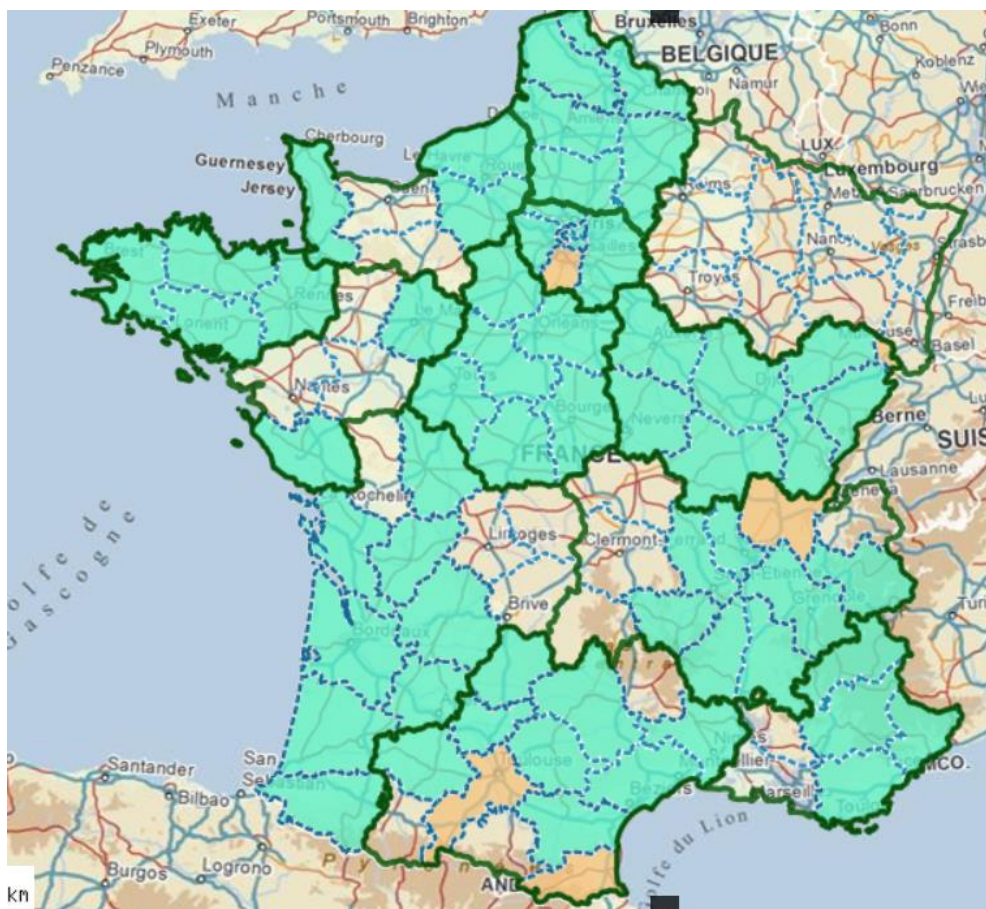
	Nombre d'adhérents	
Nombre	18 841	
Moyenne	509	
Médiane	429	
Minimum	7	COGITIS
Maximum	2 000	MEGALIS





# Panorama des OPSN

Territoires couverts par les adhérents de Déclic



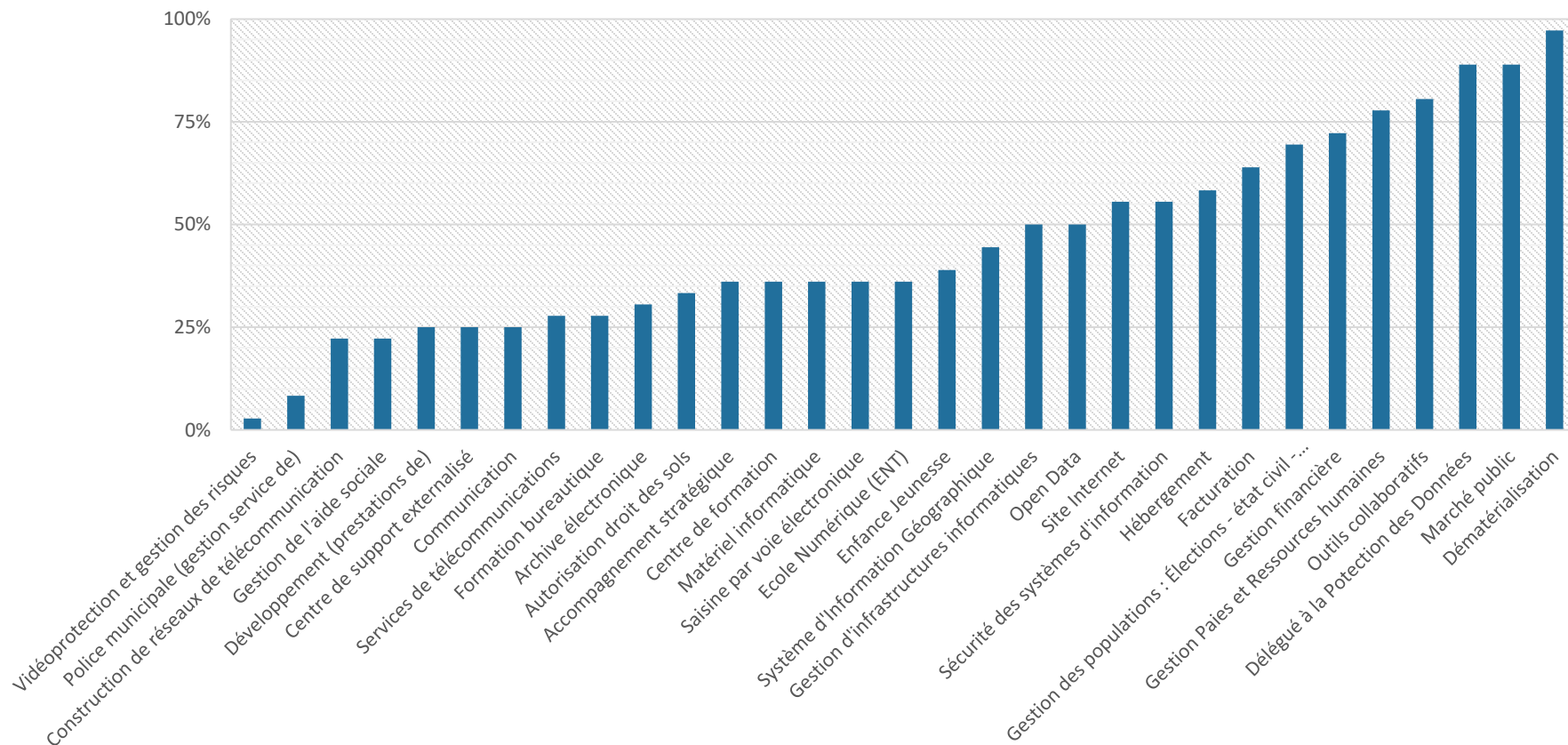
En vert les départements couverts par des structures adhérentes de Déclic, en rouge par celles qui ne le sont pas – issu des données remplies sur Geomatika

- Les adhérents de Déclic ont eux-mêmes pour adhérents\* :
  - **16 339 communes, soit 47% des communes françaises**
  - 1 138 EPCI
  - 42 départements
- Attention, sur ces chiffres, des doublons sont possibles (collectivité adhérente à plusieurs OPSN)
- Au total, ces adhérents couvrent **38 000 000 habitants, soit 57% de la population française** (à lui seul, Maximilien couvre 12M habitants soit quasiment 1/3 du total alors qu’il ne propose qu’un service). Des doublons sont là aussi possibles.
- **62 départements sont couverts** par un OPSN adhérent à Déclic



# Offre de services (en %)

Métiers exercés par les OPSN

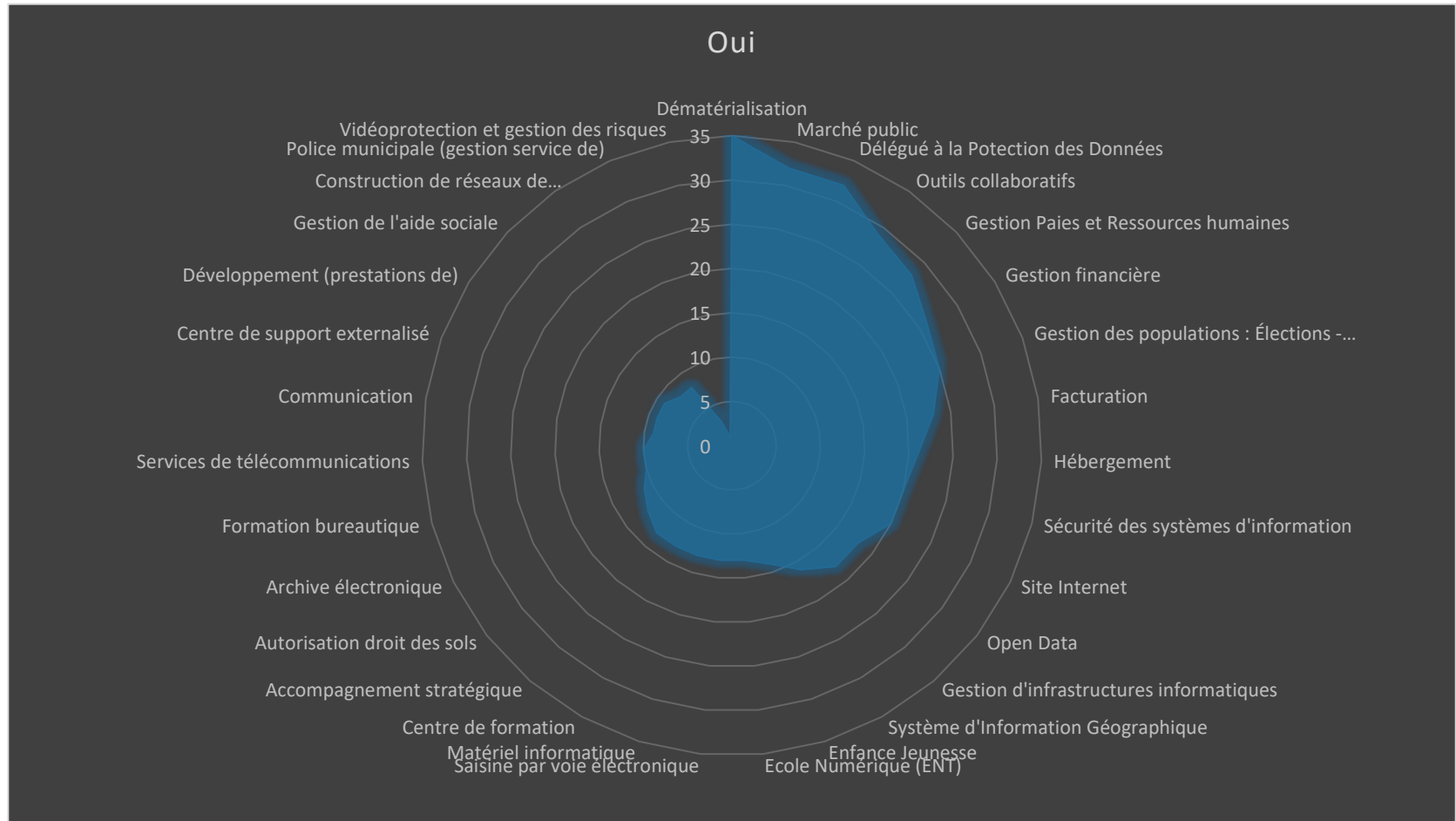


## • Les offres de services exercés par les OPSN :

- Certaines offres sont historiques et parfaitement couvertes : Dématérialisation (90%), Marchés publics (86%), outils collaboratifs, Gestion paie, gestion financière, gestion des populations...
- D'autres offres sont plus récentes mais également plébiscitées : Délégué à la Protection des données (83%), outils collaboratifs
- Les offres liées à la donnée sont inégalement couvertes : archivage électronique, open data, SIG notamment



# Offre de services (en nombre)

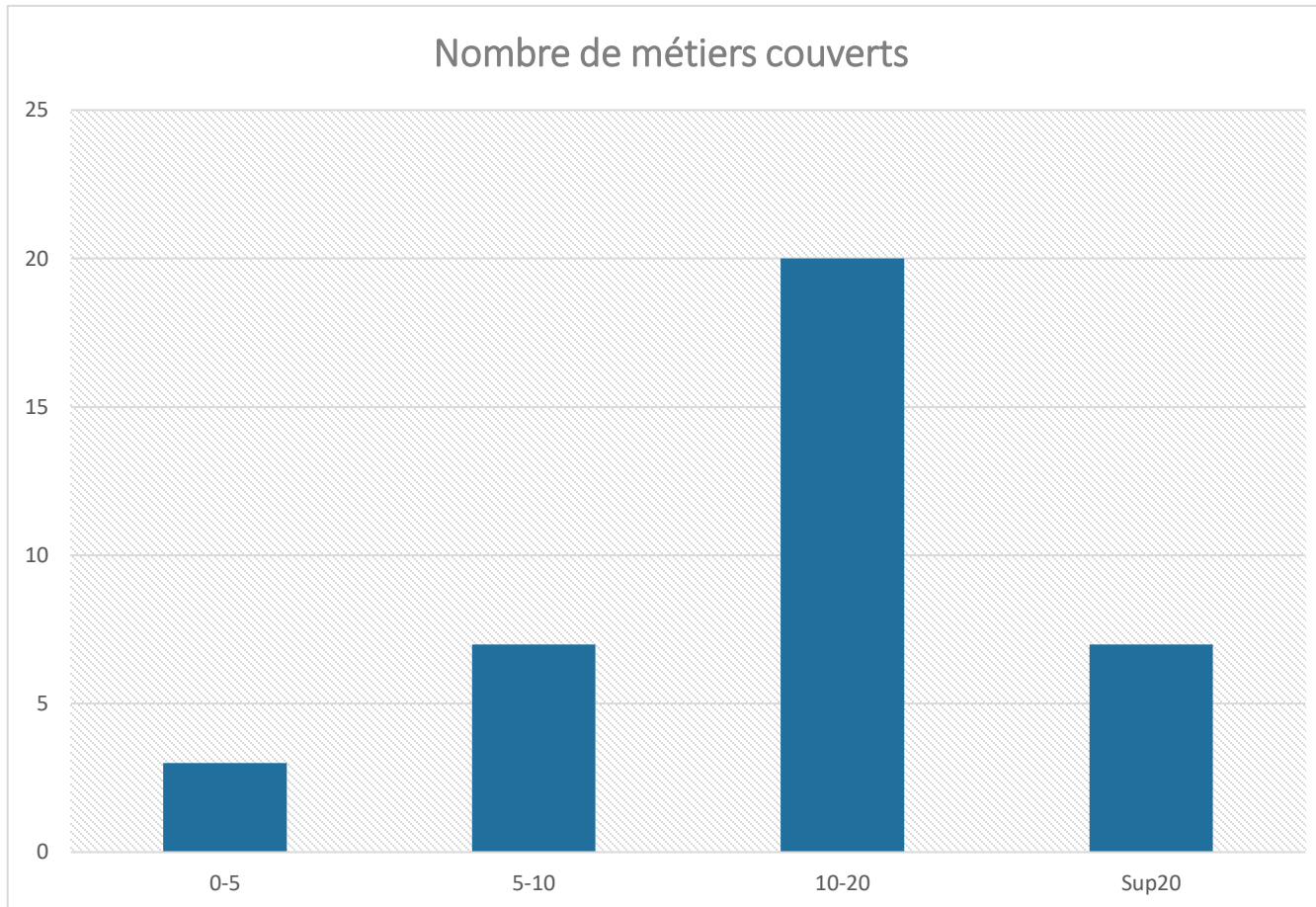


- **Les offres de services exercés par les OPSN :**

- Certaines offres sont historiques et parfaitement couvertes : Dématisation (90%), Marchés publics (86%), outils collaboratifs, Gestion paie, gestion financière, gestion des populations...
- D'autres offres sont plus récentes mais également plébiscitées : Délégué à la Protection des données (83%), outils collaboratifs
- Les offres liées à la donnée sont inégalement couvertes : archivage électronique, open data, SIG notamment



## Nombre de métiers couverts



La majorité des OPSN sont polyvalents et couvrent de 10 à 20 métiers.



### 3. Questionnaire en ligne



# Rappel de la démarche

- **L'enquête nommée « Numérique et mutualisation : la grande enquête » a été publiée du mardi 17 décembre 2019 au 29 janvier 2020 sur l'outil Typeform.**
- **L'outil comptabilise 1860 répondants. Dans les faits, seuls 1775 ont réellement commencé l'enquête, certains ayant arrêté avant d'accepter les clauses CNIL, et d'autres n'ayant pas accepté les clauses CNIL, arrêtant de fait l'enquête.**
- **Les données sont basées sur ces 1775 répondants.**
- **Certaines limites sont importantes à avoir en tête :**
  - Les répondants sont des personnes physiques et non des personnes morales, il y a donc la présence possible, mais très faible, de doublons (estimés, sur la base des "Network ID", à 3,6%)
  - L'enquête n'ayant pas été relayée par tous les territoires, certains départements et/ou régions sont très peu couverts voire absents (cf. slides suivantes)
  - Les réponses sont basées sur la connaissance des répondants



# Plan

I. Qui sont les répondants ?

II. Satisfaction vis-à-vis des OPSN

III. Dématérialisation

IV. Gestion de la donnée

V. Innovation

VI. Ecologie

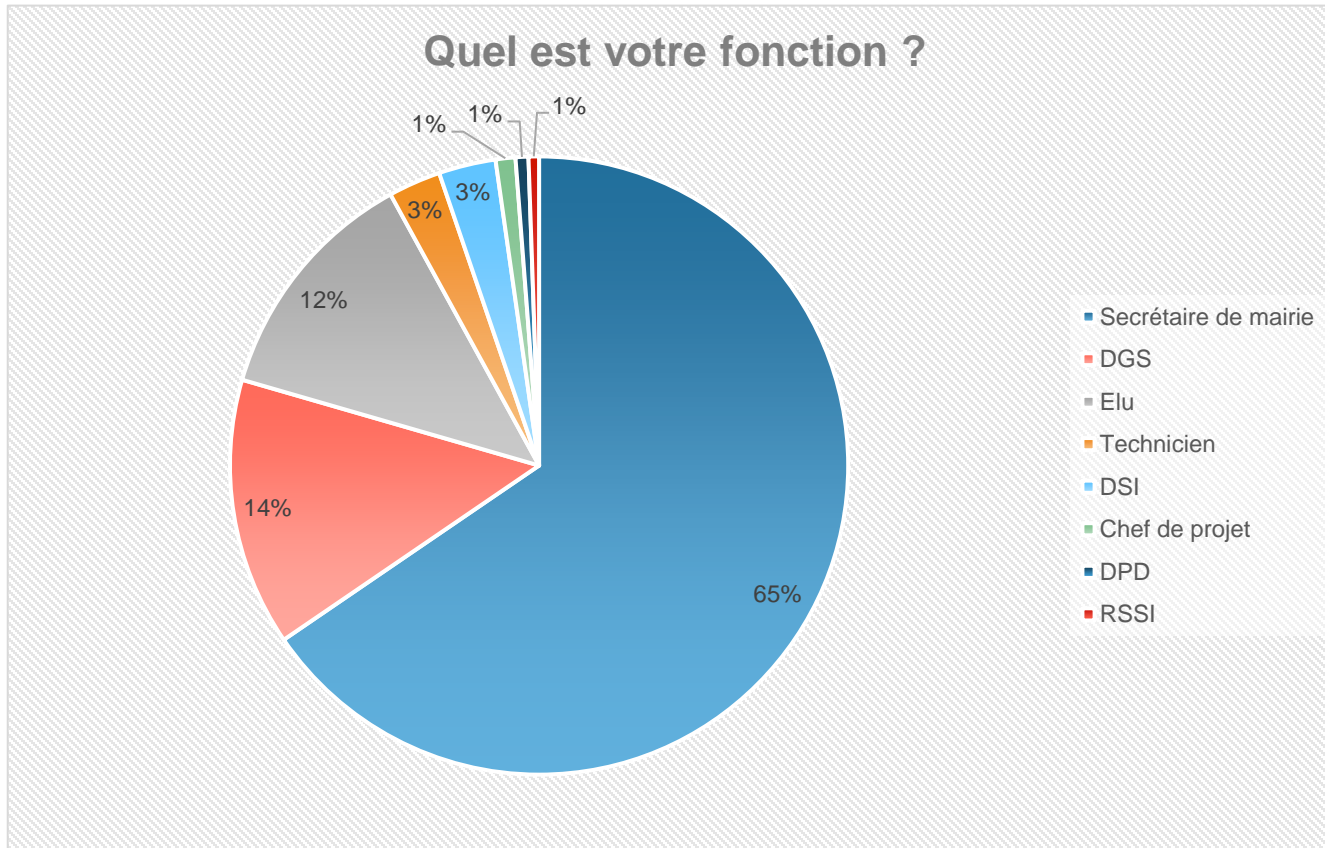
VII. Budget

VIII. Sécurité



# I. Qui sont les répondants ?

## Fonction des répondants



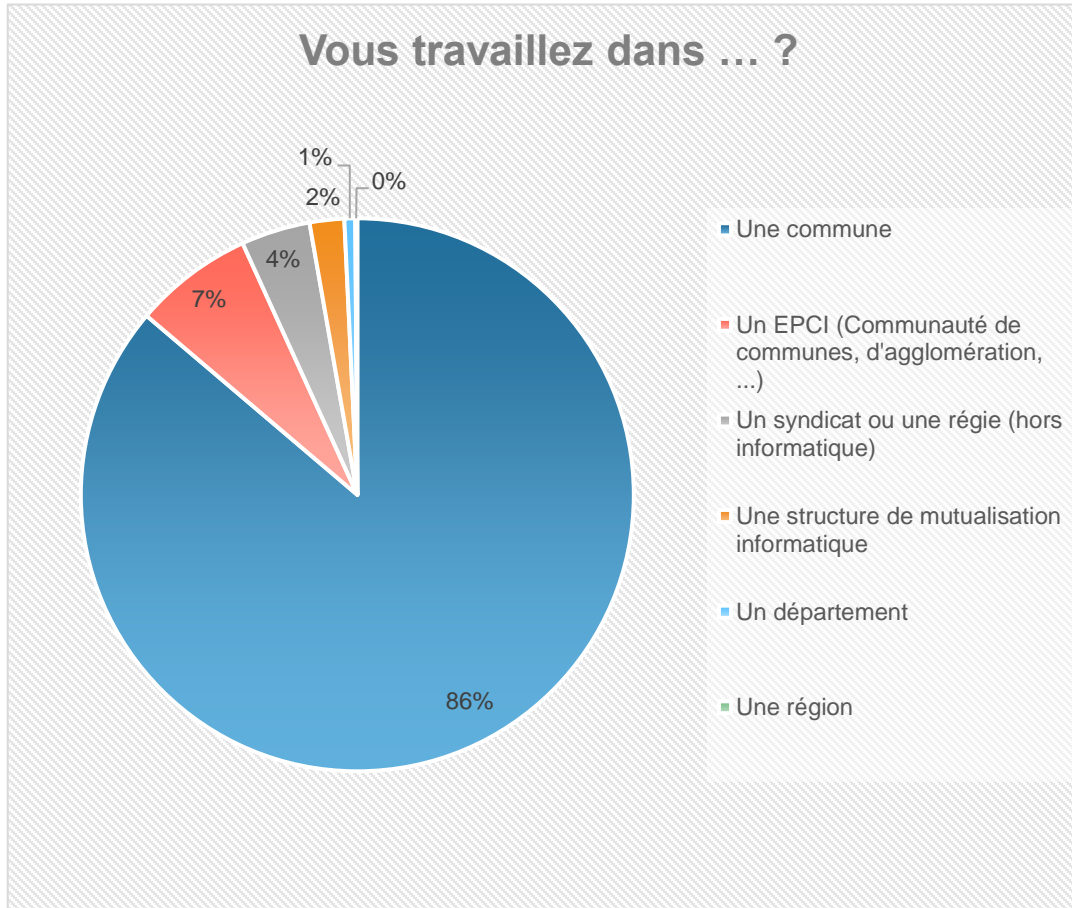
Les répondants sont majoritairement des **secrétaires de mairie et DGS**. A noter la présence de 12% d'élus





# I. Qui sont les répondants ?

## Structure des répondants



Les répondants travaillent majoritairement dans des **communes**.

On en compte **1 494**, soit **4,1%** des communes françaises.



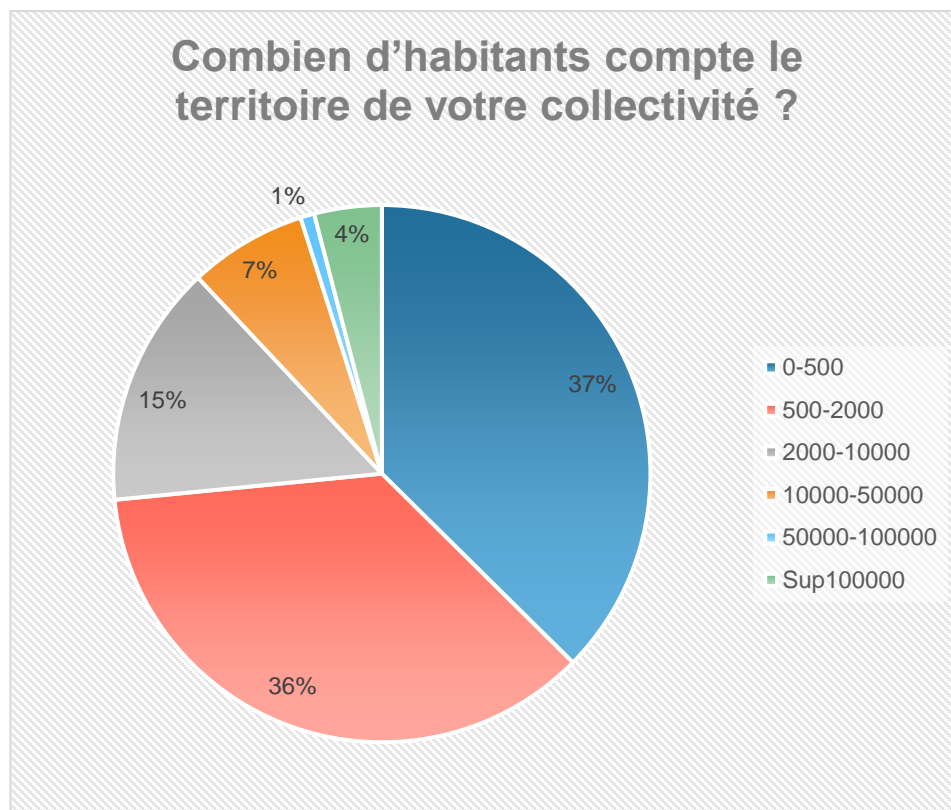
# I. Qui sont les répondants ?

Nombre d'habitants des structures qui ont répondu

	Tous	Adhérents	Non adhérents
<b>Moyenne totale</b>	34126	25225	49387
<b>Médiane totale</b>	750	760	726

Les répondants travaillent majoritairement dans des **petites collectivités** (moins de 2000 habitants), reflet du découpage administratif français.

La différence de moyenne entre adhérents et non adhérents est bien supérieure à la différence de médiane. Cela est dû à certains répondants ayant une très grande taille, non adhérents d'un OPSN, qui tirent la moyenne vers le haut.





# I. Qui sont les répondants ?

Représentativité des répondants : zoom sur les communes

Ce tableau montre la **représentativité des répondants qui travaillent dans une commune**, par **taille** de la commune.

D'une manière générale, la **représentativité générale est bonne** sur toutes les tailles, sauf les plus grandes communes.

Les communes les plus représentées sont celles comptant entre **500 et 2000** habitants (5,2%).

Combien d'habitants compte le territoire de votre collectivité ?	Communes	En France	Représentativité
0 - 500	624	18 717	3,3%
500 - 2 000	590	11 320	5,2%
2 000 - 10 000	213	4 326	4,9%
10 000 - 50 000	32	869	3,7%
50 000 - 100 000	2	83	2,4%*
Sup 100 000	2	42	4,8%*
Total	1 463	35 357	4,1%



# I. Qui sont les répondants ?

Nombre d'agent des répondants

Les répondants comptent une **soixantaine d'agents en moyenne**. Là encore, la moyenne est tirée vers le haut par de grosses collectivités, car la moitié des répondants comptent **moins de 7 agents** dans leur collectivité (médiane).

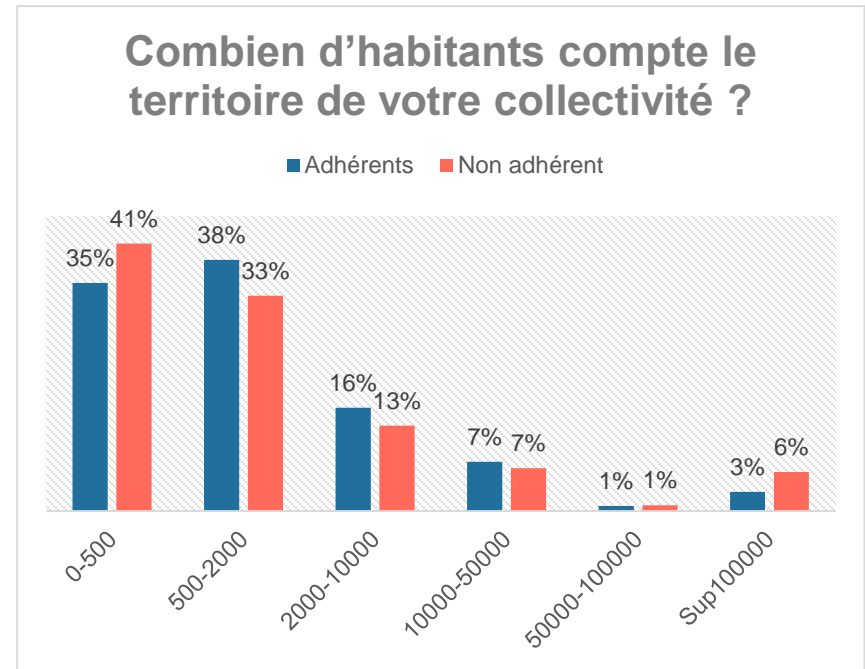
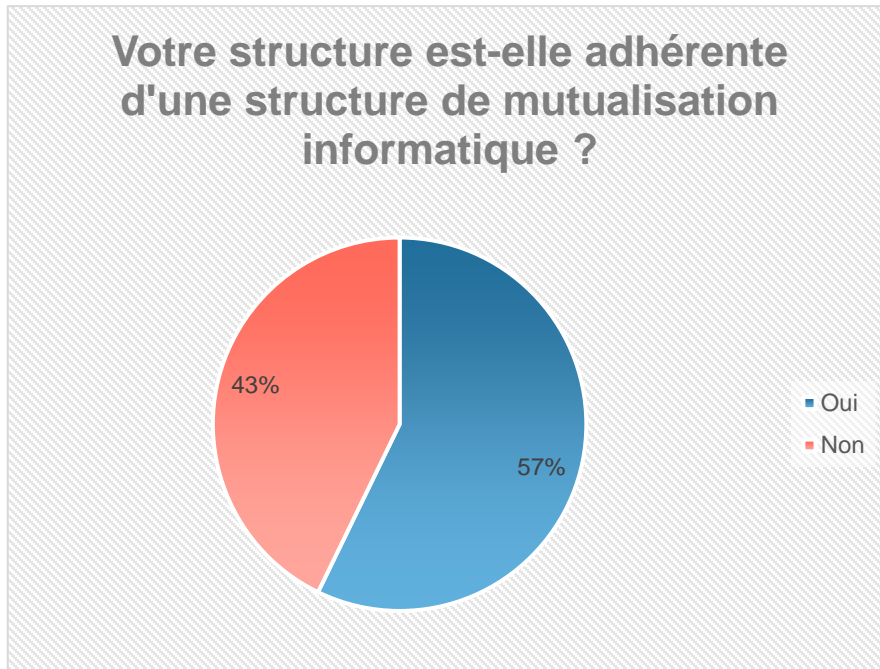
Les adhérents d'un OPSN comptent d'une manière générale un peu moins d'agents que les non adhérents.

Combien d'agents compte votre collectivité ?	Tous	Adhérents	Non adhérents	Communes
Moyenne	58	57	62	23
Médiane	<u>7</u>	7	6	6



# I. Qui sont les répondants ?

Comparaison adhérents / non adhérents d'un OPSN



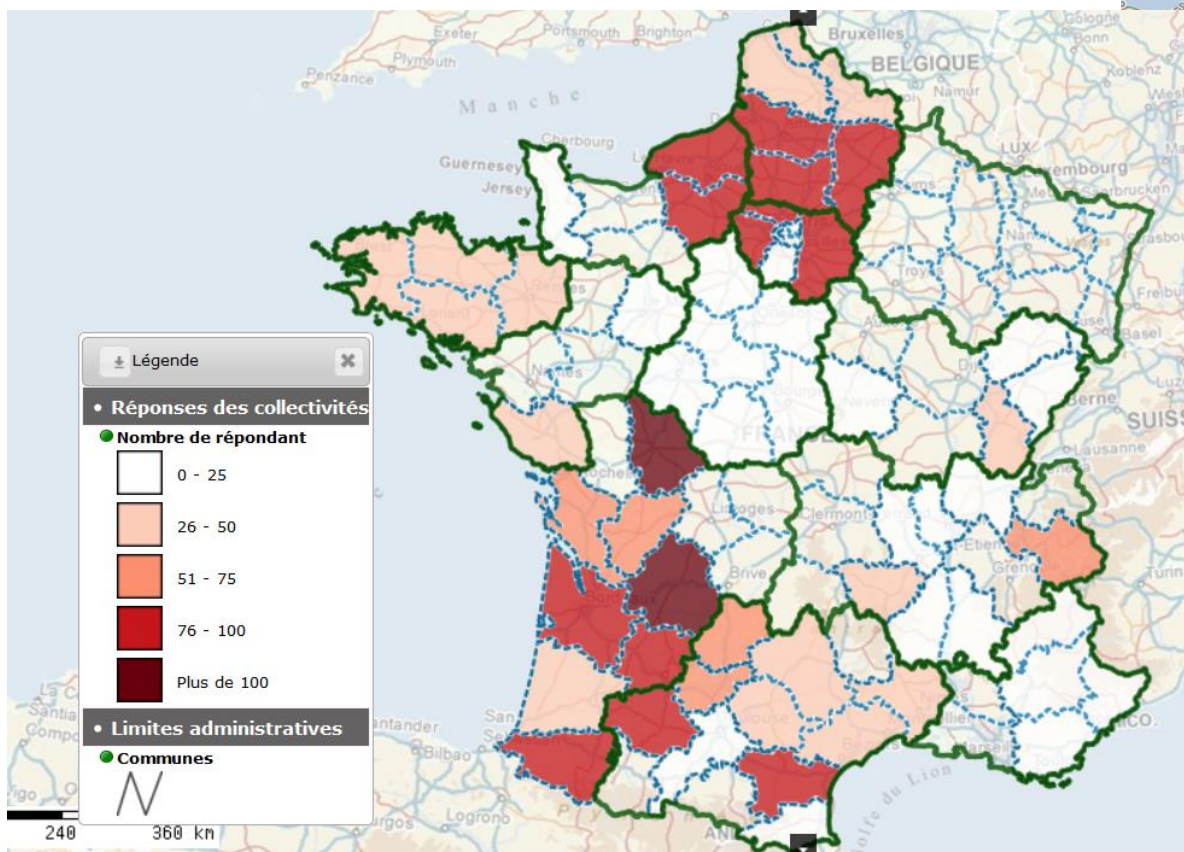
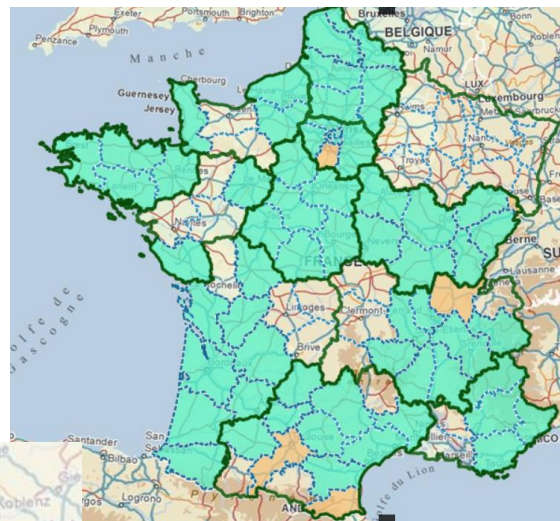
Votre structure est-elle adhérente d'une structure de mutualisation informatique ?	Nombre
Oui	981
Non	734
Total général	1715

Les **échantillons** des adhérents et non adhérents à un OPSN sont d'une manière générale comparables. Les plus petites structures (0-500) sont **surreprésentées chez les non adhérents**, alors que les petites (500-2000) sont surreprésentées chez les non adhérents. Certains répondants peuvent néanmoins avoir indiqué **ne pas adhérer à un OPSN mais profiter de ses services** (exemple : un CDG)



# I. Qui sont les répondants ?

## Géographie des répondants



Les répondants couvrent **58 départements métropolitains.**

En corollaire, ce sont **31 départements qui ne sont pas couverts.**

**15 départements ne sont couverts qu'avec 1 ou 2 réponses.**

Logiquement, les départements avec le plus de répondants sont ceux des **membres des adhérents de Déclic (sauf exception)**



## II. Satisfaction des structures de mutualisation informatique

### Questions posées :

- Êtes-vous satisfait du support de votre structure de mutualisation informatique ?
- Diriez-vous que vous bénéficiez d'un accompagnement de proximité grâce à votre structure de mutualisation informatique ?
- Diriez-vous que votre structure de mutualisation informatique vous accompagne dans la transformation numérique de votre structure ?
- Diriez-vous que votre structure de mutualisation informatique permet de déployer plus rapidement des services ou logiciels ?
- Diriez-vous que votre structure de mutualisation informatique vous fait faire des économies ?

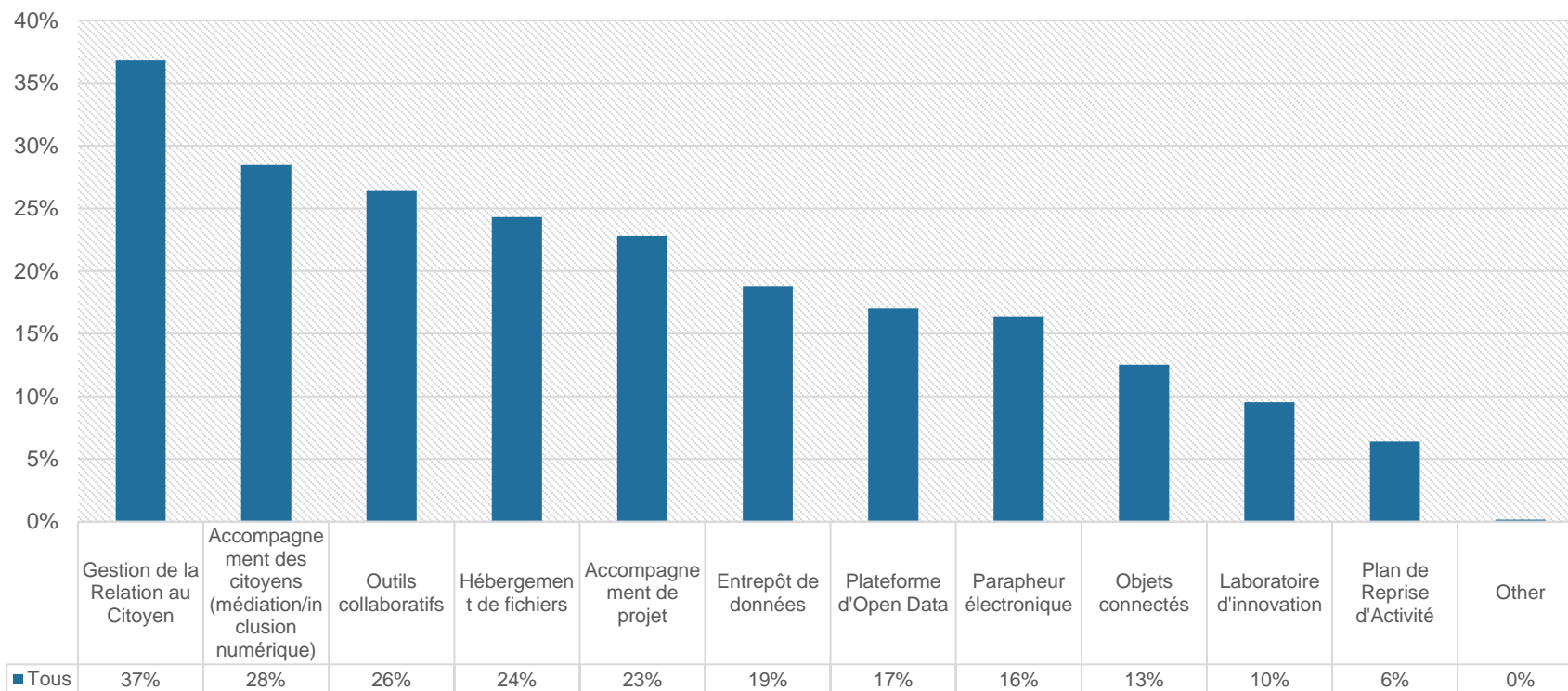
Les répondants notent de façon très positive leur OPSN, avec une moyenne de 8/10 à l'ensemble des questions posées, à l'exception de la dernière.

En effet, à la question portant sur les économies, on note une baisse d'un point, avec une moyenne de 7/10.



### III. Questions posées aux adhérents

Quels seraient vos besoins non couverts par votre structure de mutualisation informatique actuellement ?



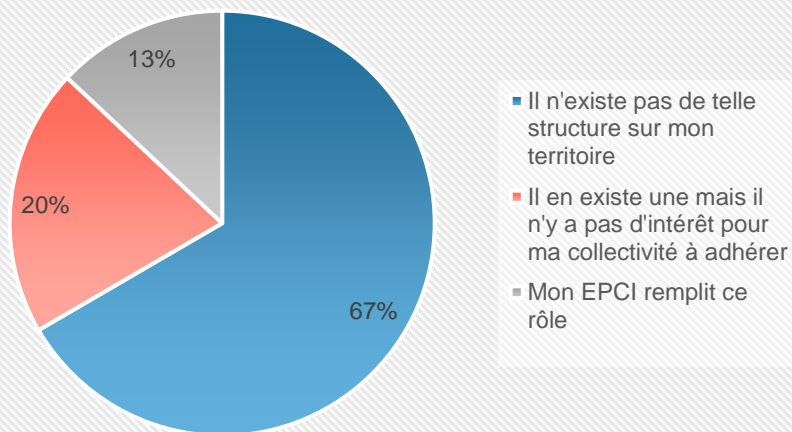
La GRU (Gestion de la Relation à l'utilisateur) est le **premier service demandé** par les adhérents non couverts par leur OPSN actuellement. Plus d'un tiers des répondants le mentionnent. Ce service est en effet à haute valeur ajoutée, la réglementation poussant à pouvoir effectuer dans les prochaines années toutes les démarches en ligne, il s'agit en outre de projets complexes à mettre en œuvre. La **médiation et l'inclusion** sont aussi très demandées, tout comme une offre **d'outils collaboratifs**. Ainsi, les deux premiers services demandés sont liés à une offre aux usagers.



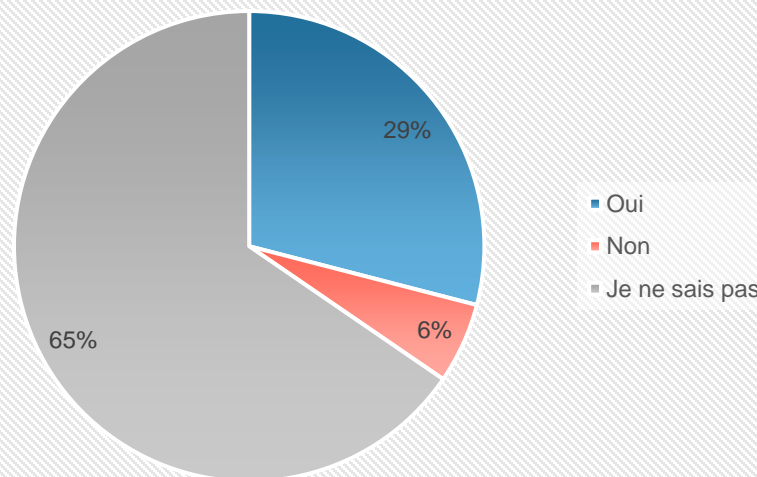


### III. Questions posées aux non adhérents

Pourquoi votre organisation n'est-elle pas adhérente d'une structure de mutualisation informatique ?



S'il existait une telle structure sur votre territoire, votre organisation serait-elle intéressée pour y adhérer ?



- Les personnes interrogées dont la structure n'est pas membre d'un OPSN indiquent à plus de deux sur trois que c'est **car il n'existe pas de telle structure sur leur territoire**.
- Quasiment un tiers des répondants indiquent que **si une telle structure existait sur leur territoire, leur organisation serait intéressée pour y adhérer**



## IV. Dématérialisation

### Questions posées

- **Un parapheur électronique est-il utilisé dans votre organisation ?**
  - Le parapheur électronique est-il mutualisé ?
- **France Connect est-il utilisé pour les services aux citoyens dans votre organisation ?**
- **Votre organisation est-elle reliée à COMEDEC (dispositif permettant l'échange dématérialisé de données d'état civil) ?**
- **Un logiciel de Gestion Électronique du Courrier (GEC) est-il déployé dans votre organisation ?**
  - Ce logiciel de gestion du courrier est-il mutualisé ?
- **Votre organisation dispose-t-elle d'un outil de gestion de relation de l'utilisateur/citoyen (GRC/GRU) ?**
  - Depuis quelle année ?
  - Est-elle mutualisée ?
- **Votre organisation utilise-t-elle la signature électronique ?**
- **En moyenne, combien de temps vous prend la mise en place d'un nouveau logiciel ? (en mois)**
- **En moyenne, combien de temps vous prend le renouvellement d'un logiciel ? (en mois)**
- **De façon globale, diriez-vous que la dématérialisation est avancée dans votre collectivité ?**



## IV. Dématérialisation

### Niveau d'avancement de la dématérialisation

- **43%** des répondants utilisent le **parapheur électronique** dans leur organisation. Ce parapheur électronique est **mutualisé à 25% avec un SMI**.
- **France Connect** est utilisé à seulement **20%** par les répondants. 16% indiquent ne pas savoir.
- **COMEDDEC** est utilisé par seulement **16% des communes** ayant répondu. C'est en projet pour 7% d'entre elles.
- **8%** des répondants seulement indiquent utiliser une **Gestion Electronique de Courrier** dans leur organisation.
  - Cependant, **74%** de ces répondants indiquent avoir leur **logiciel mutualisé avec un OPSN**
- **19%** déclarent disposer d'un outil de **gestion de relation à l'utilisateur/citoyen**.
  - Cette GRC est en moyenne déployée depuis **2013**
  - Elle n'est en général **pas mutualisée, seuls 25% indiquent l'être**
- La **signature électronique** est elle utilisée majoritairement, à **88%** des répondants, dont 45% pour la majorité des documents.
- La mise en place d'un **nouveau logiciel** prend en moyenne **3 mois et demi**, son renouvellement **3 mois**.
- Enfin, d'une façon générale, les répondants ont conscience que la **dématérialisation** est **moyennement avancée** dans leur collectivité (moyenne de 6,3 / 10)



## V. Gestion de la donnée

### Questions posées

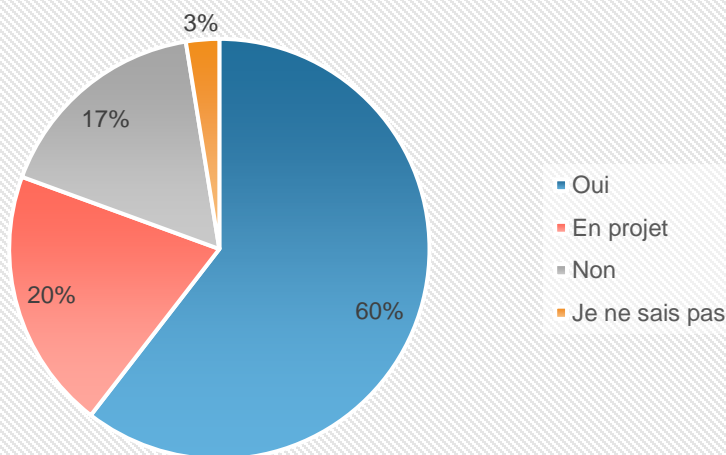
- **Avez-vous mis en œuvre les démarches de conformité au RGPD (nomination d'un Délégué à la Protection des Données, création du registre des traitements, etc.) ?**
- **Quand le Délégué à la Protection des Données a-t-il été nommé dans votre organisation ? (Mois/Année) ?**
  - Le Délégué à la Protection des Données est-il mutualisé ?
- **Avez-vous mis en œuvre l'archivage électronique dans votre organisation ?**
  - Votre Système d'Archivage Electronique (SAE) est-il mutualisé ?
- **Un logiciel de Gestion Électronique des Documents (GED) est-il déployé dans votre organisation ?**
  - La GED est-elle mutualisée ?
  - Quand la démarche de GED a-t-elle débuté ? (Année)
- **Un Système d'Information Géographique (SIG) est-il déployé dans votre organisation ?**
  - La plateforme SIG est-elle mutualisée ?
- **Votre organisation a-t-elle déjà déployé des objets connectés**
- **Une démarche de publication des données en Open Data est-elle en cours dans votre organisation ?**
  - Vous publiez vos données sur...
  - Quand la démarche de publication des données en Open Data a-t-elle débuté ? (Année)
- **Un entrepôt de données partagées (permettant par exemple la connexion des logiciels métiers ou de faire du big data) est-il déployé dans votre organisation ?**
  - Cette plateforme de données est-elle mutualisée ?
  - Diriez-vous que la réflexion concernant la gestion de la donnée est mature dans votre organisation ?



## V. Gestion de la donnée

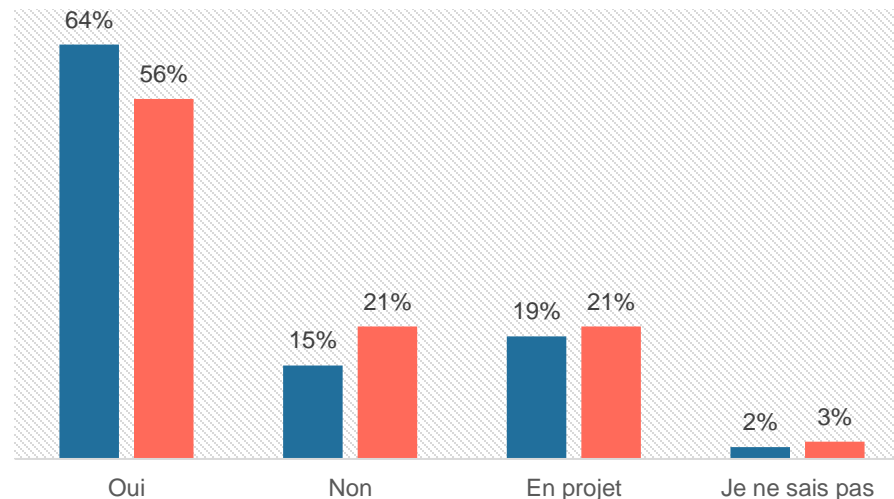
Avez-vous mis en œuvre les démarches de conformité au RGPD ?

Avez-vous mis en œuvre les démarches de conformité au RGPD



Avez-vous mis en œuvre les démarches de conformité au RGPD

■ Adhérents ■ Non adhérent

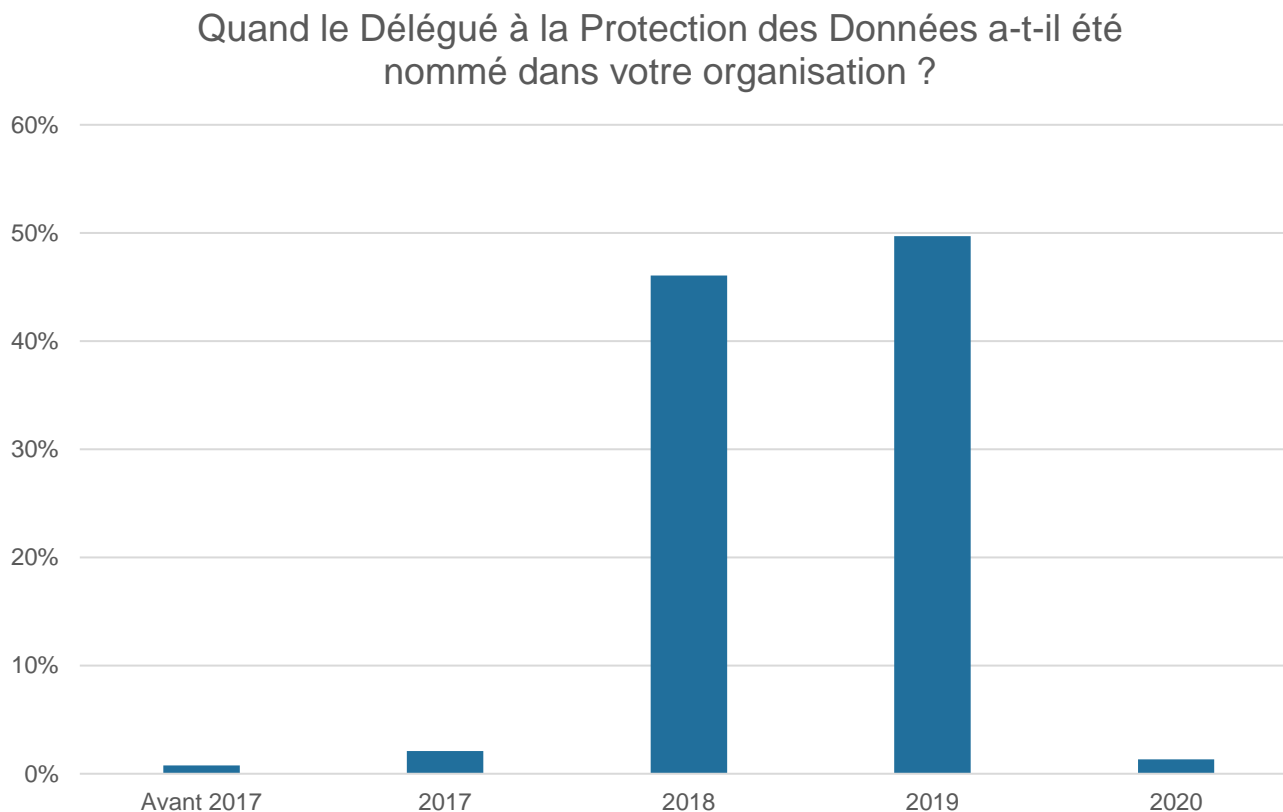


- La conformité au RGPD, 1 an et demi après la promulgation du règlement, n'est **pas encore effectuée dans toutes les collectivités**, bien que la **dynamique soit présente** (20% des répondants en ont le projet)
- La **différence** entre **adhérents d'un OPSN et non adhérents** est très nette, avec **8 points d'écart**. L'adhésion à un OPSN a ainsi un lien de causalité marqué avec la conformité au RGPD.
- D'une façon générale, le taux de collectivités indiquant être conforme est **supérieur aux statistiques nationales de la CNIL** (cf. slide 36), ce qui montre un **impact global des OPSN même chez les collectivités ayant indiqué ne pas adhérer à un OPSN**



## V. Gestion de la donnée

Quand le délégué à la Protection des données a-t-il été nommé dans votre organisation ?

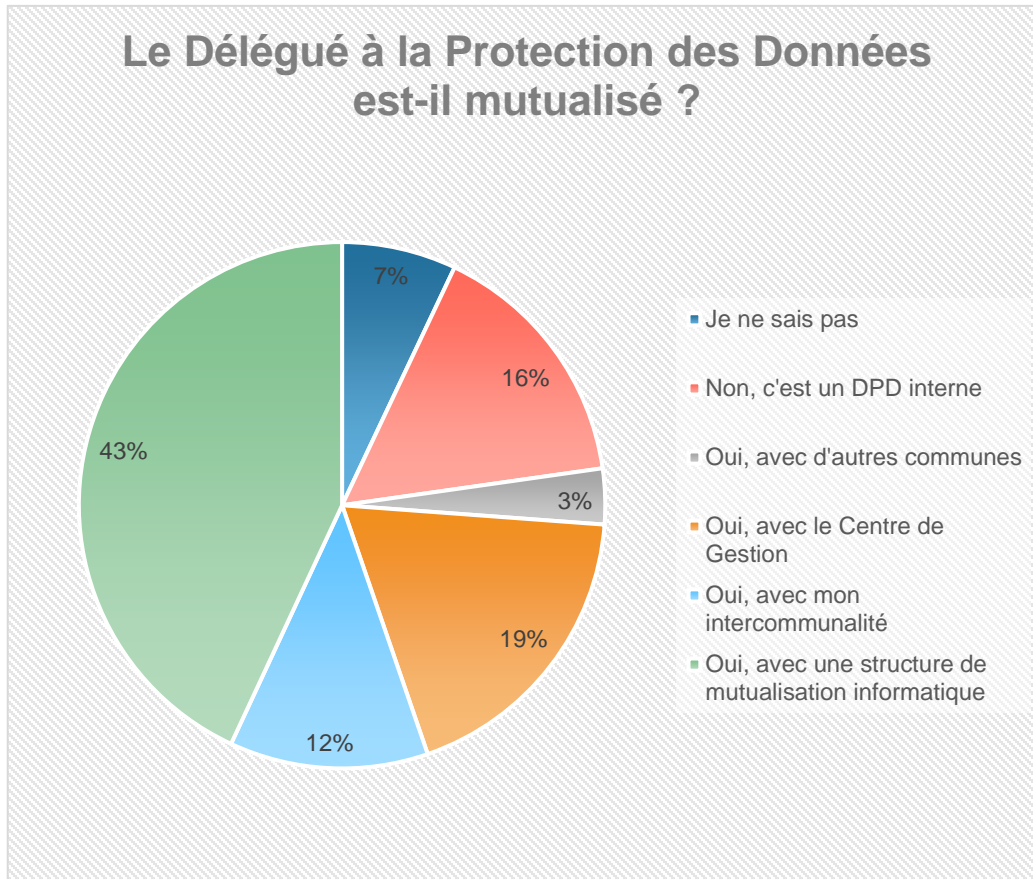


La majorité des collectivités ont nommé un DPD en 2019, donc bien après l'échéance réglementaire de mai 2018.



## V. Gestion de la donnée

Le DPD est-il mutualisé ?



**77% des répondants** indiquent que le DPD est mutualisé.

Les OPSN ont un **rôle prépondérant** sur la question des DPDs, car **55% des répondants qui sont adhérents** à une structure de mutualisation, indiquent que **le DPD est mutualisé avec leur OPSN (SMI ou CDG)**.

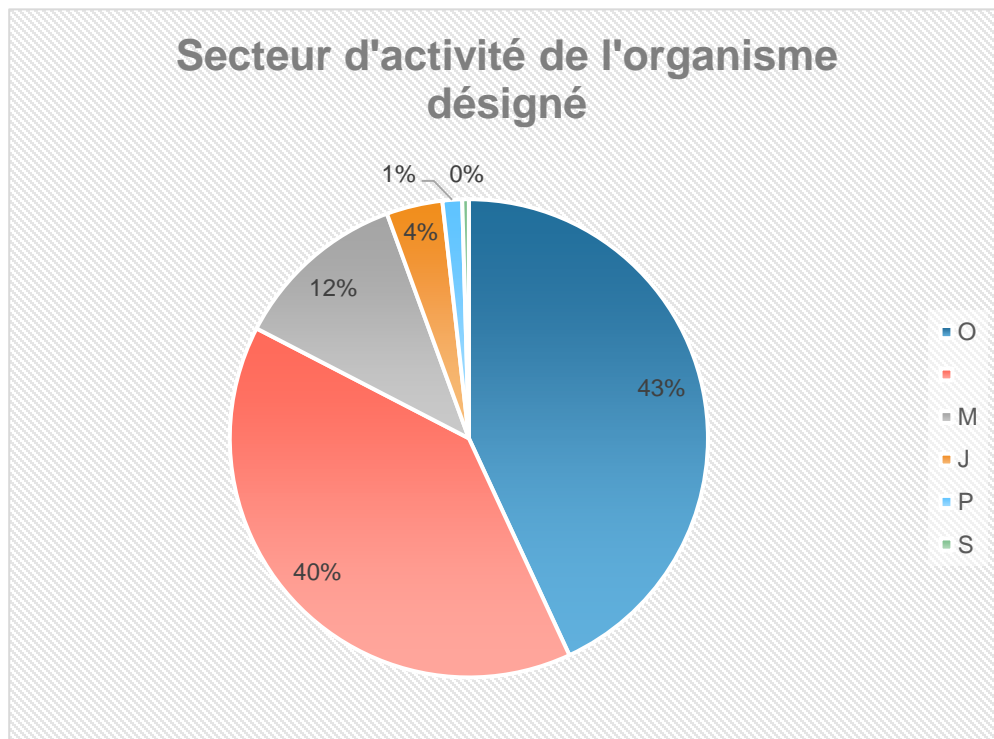


## V. Gestion de la donnée

Zoom sur le fichier Open Data de la CNIL

La CNIL publie en Open Data le fichier des « Organismes ayant désigné un(e) délégué(e) à la protection des données (DPD/DPO) ». Fichier disponible sur [data.gouv.fr](https://data.gouv.fr) téléchargé fin janvier 2020.

12594 communes ont désigné un DPD sur le fichier de la CNIL, soit **34% des communes françaises**.



Parmi elles, **60%** ont désigné un **organisme externe** comme DPD.

Parmi ces 60%, **71%** ont désigné un organisme public (à très grande majorité un OPSN) comme DPD externe, soit 5421 collectivités.

→ Ainsi, 25% des collectivités ayant nommé un DPD en France ont fait appel à un OPSN

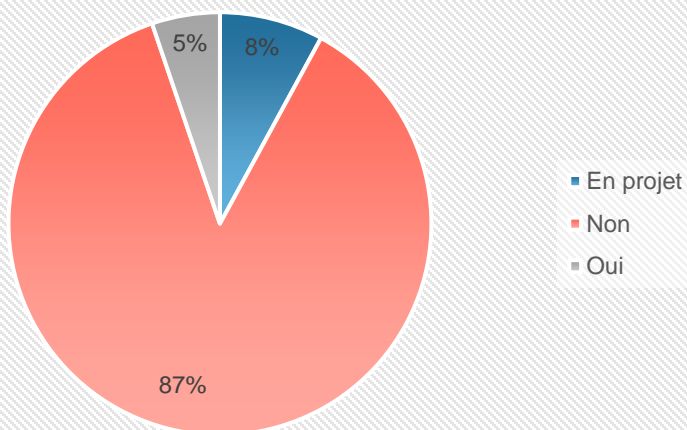




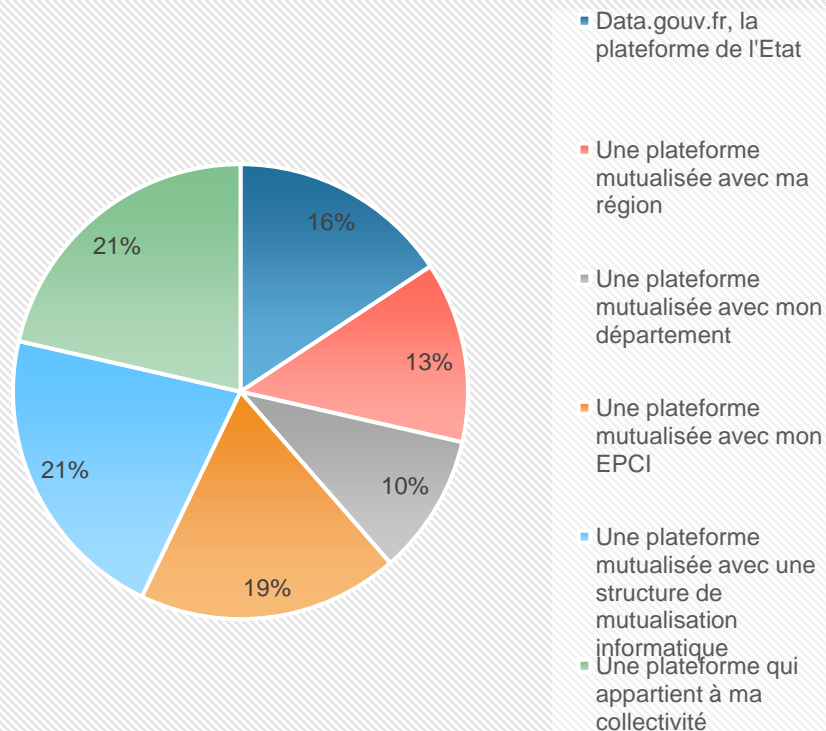
## V. Gestion de la donnée

### Open Data

Une démarche de publication des données en Open Data est-elle en cours dans votre organisation ?



Vous publiez vos données sur...



La publication en Open Data est **encore assez marginale**, 1 an et demi après l'échéance réglementaire promulguée par la loi pour une République Numérique. **Résultat à relativiser** au vue de l'échantillon, **majoritairement non concerné par la loi**.

La mutualisation est **majoritairement la règle pour la publication** (80% des réponses)

Les plateformes proposées par les OPSN représentent **une solution parmi d'autres** (data.gouv.fr, région, département, ...) pour publier les données.



## V. Gestion de la donnée

### Maturité de la gestion de la donnée

- Seuls **25%** des répondants déclarent avoir mis en œuvre **l'archivage électronique** dans leur organisation
  - Il est majoritairement non mutualisé (62%), mais lorsqu'il l'est, c'est **souvent avec un OPSN** (25%)
- Pour la **Gestion Electronique des Documents**, le taux est encore plus faible, puisque **seuls 9%** des personnes interrogées indiquent avec une GED déployée dans leur organisation.
- Les questions un peu « pointues » ne touchent qu'une **part infime des répondants**, par exemple pour le déploiement d'objets connectés (7%) ou d'un entrepôt de données (6%).
- Les collectivités ont **conscience de leur marge de progression** sur le sujet : à la question « Diriez-vous que la réflexion concernant la gestion de la donnée est mature dans votre organisation », les répondants indiquent une **note moyenne de 3,8/10**.





## V. Gestion de la donnée

Comparaison entre adhérents et non adhérents à un OPSN

- Les OPSN ont un poids considérable sur la **conformité au RGPD**, notamment via la **nomination de DPD mutualisés**.
- Les membres d'un OPSN déclarent également à 3 points de plus (12% contre 9%) avoir mis en œuvre **l'archivage électronique**. ¼ d'entre eux déclarent avoir un SAE mutualisé avec leur OPSN.
- La réflexion concernant la gestion de la donnée est également **plus favorablement perçue** par les adhérents d'un OPSN (4,2) que par les non adhérents (3,3).



## VI. Collaboration

### Questions posées

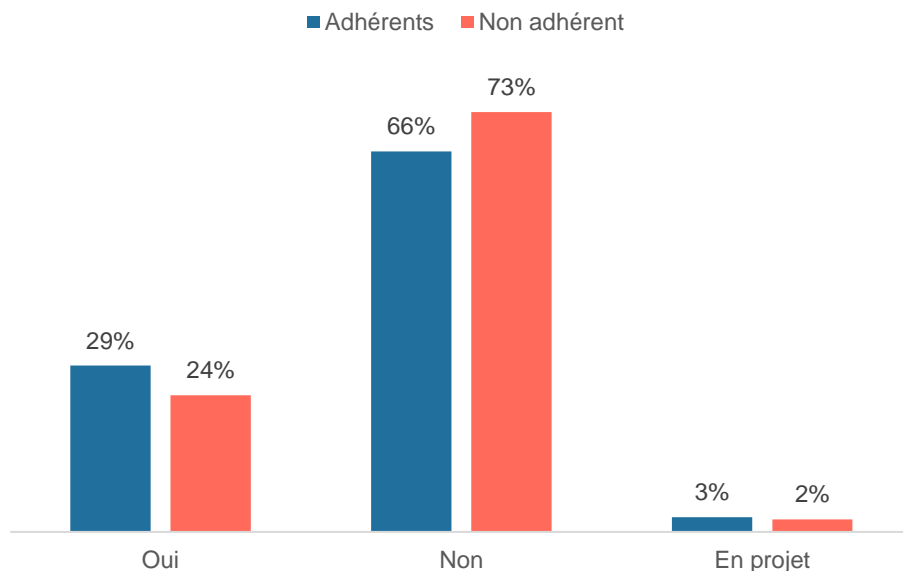
- **Utilisez-vous les outils collaboratifs suivants dans votre organisation ? Quand le Délégué à la Protection des Données a-t-il été nommé dans votre organisation ? (Mois/Année) ?**
  - Agenda collaboratif
  - Logiciel d'édition en ligne et de collaboration en temps réel (type Google Docs, Microsoft Teams, Framapad, ...)
  - Logiciel de conversation de groupe (type Slack, Microsoft Teams, ...)
  - Portail Agent
  - Portail Intranet
- **Disposez-vous des compétences ou fonctions suivantes ?**
  - Administrateur général des données
  - Chef de projet Open Data
  - Chef de projet SIG
  - Data Scientist
  - Facilitateur en intelligence collective
  - Chef de projet "Territoire Intelligent"
- **Un laboratoire d'innovation (structure accompagnant l'émergence de nouveaux projets) est-il présent et mobilisable par votre organisation ?**
  - **Avez-vous déjà participé à une réunion animée avec les méthodes d'intelligence collective, type Open Lab ?**
  - **Diriez-vous que vous privilégiez une méthode orientée usager pour la mise en place de vos projets ?**
  - **L'utilisation des logiciels libres est-elle encouragée dans votre organisation ?**
  - **Existe-t-il une Stratégie de Développement des Usages et Services Numériques dans votre département ?**
  - **Est-ce que votre structure dispose d'un Schéma Directeur des Systèmes Informatiques (SDSI) ?**



## VI. Collaboration et compétences

### Outils de collaboration

Utilisez-vous un agenda collaboratif dans votre organisation ?



Les outils collaboratifs ne sont **pas encore très déployés** dans les collectivités.

Par exemple, **l'agenda collaboratif** n'est utilisé que par **un quart** des répondants. Ceci est à mettre en relation avec la **faible taille** des collectivités répondantes.

Le fait d'être **adhérent à un OPSN** augmente de 5 points l'utilisation de cet outil.

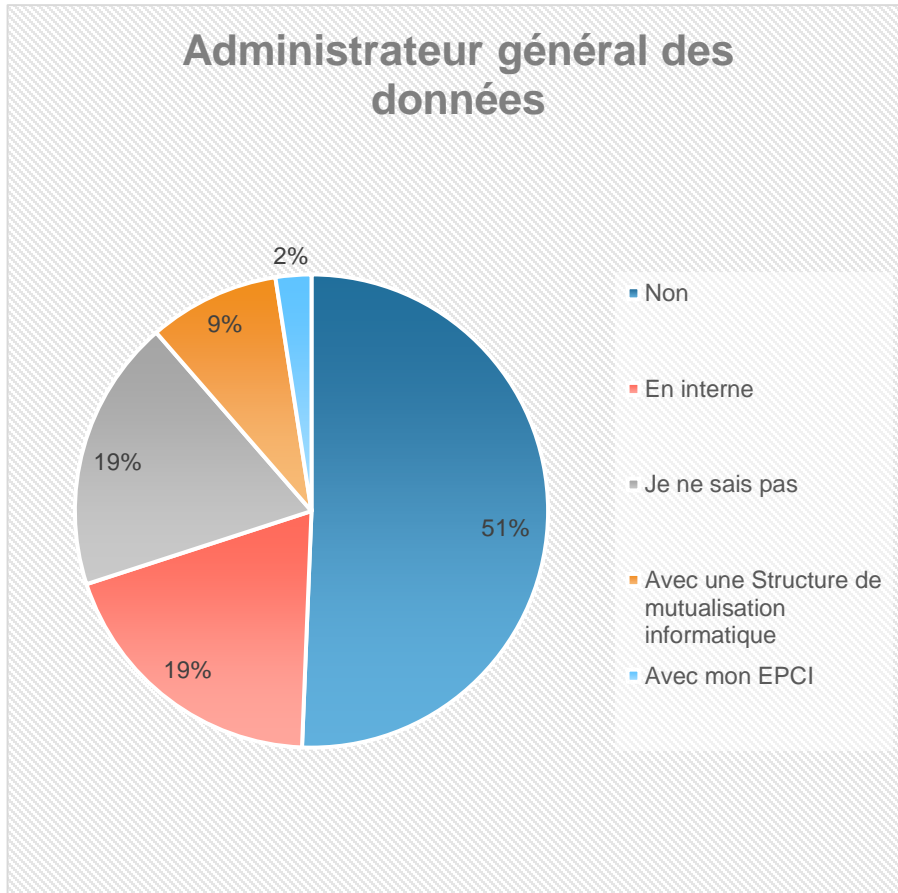
Les logiciels de **collaboration en temps réel** (type Microsoft Teams), ne sont utilisés qu'à **11%**, et les logiciels de conversation de groupe (type Slack) ne sont utilisés qu'à 5%, sans influence particulière du fait d'être membre d'un OPSN.

Le **portail Intranet** est un peu plus déployé, chez 16% des répondants



## VI. Collaboration et compétences

### Compétences



Certains postes sont quasiment absents, comme le chef de projet « territoire intelligent » (3%), le facilitateur en intelligence collective (2%), le Data Scientist (3%).

D'autres sont un peu plus présents, comme le **chef de projet SIG** (22% dont 6% avec un OPSN et 8% avec l'EPCI) ou le **chef de projet Open Data** (9%).

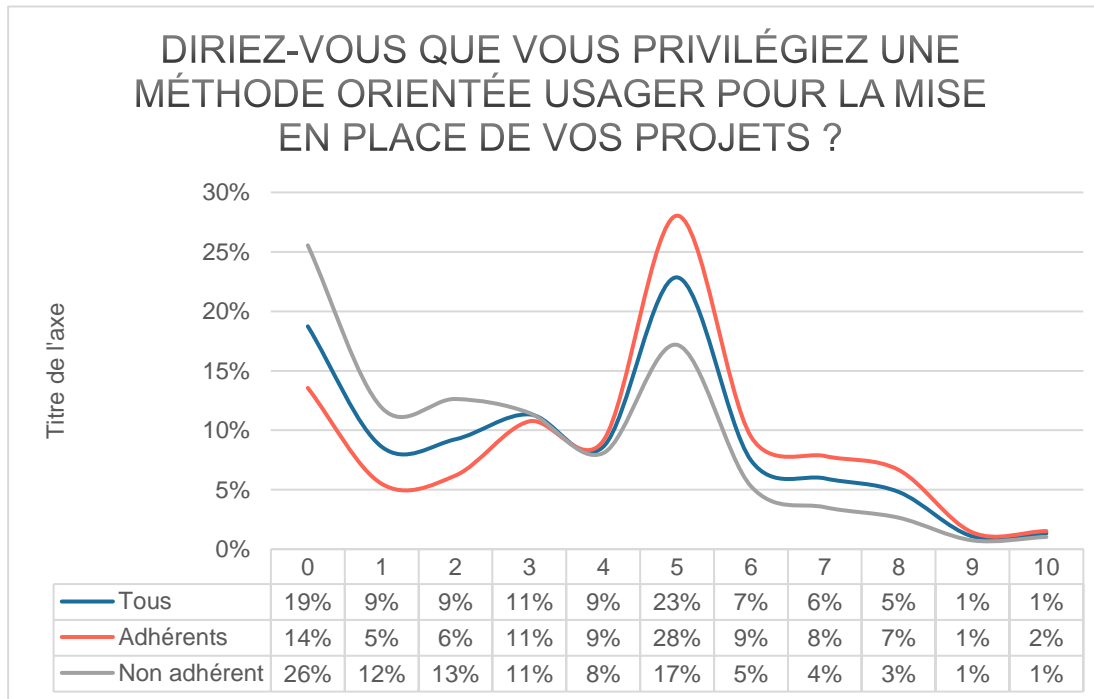
Le poste **d'administrateur général des données**, étonnamment, est plus largement cité avec 30% des interrogés qui indiquent en avoir un, dont 9% via leur OPSN



## VI. Collaboration et compétences

### Projets innovants

Les démarches favorisant **l'innovation ou l'intelligence collectives** sont très peu présentes sur les territoires des répondants: seuls 5% des répondants indiquent avoir accès à un **laboratoire d'innovation**, 5% également indiquent déjà avoir participé à une réunion animée avec des méthodes d'intelligence collective type **Open Lab**.



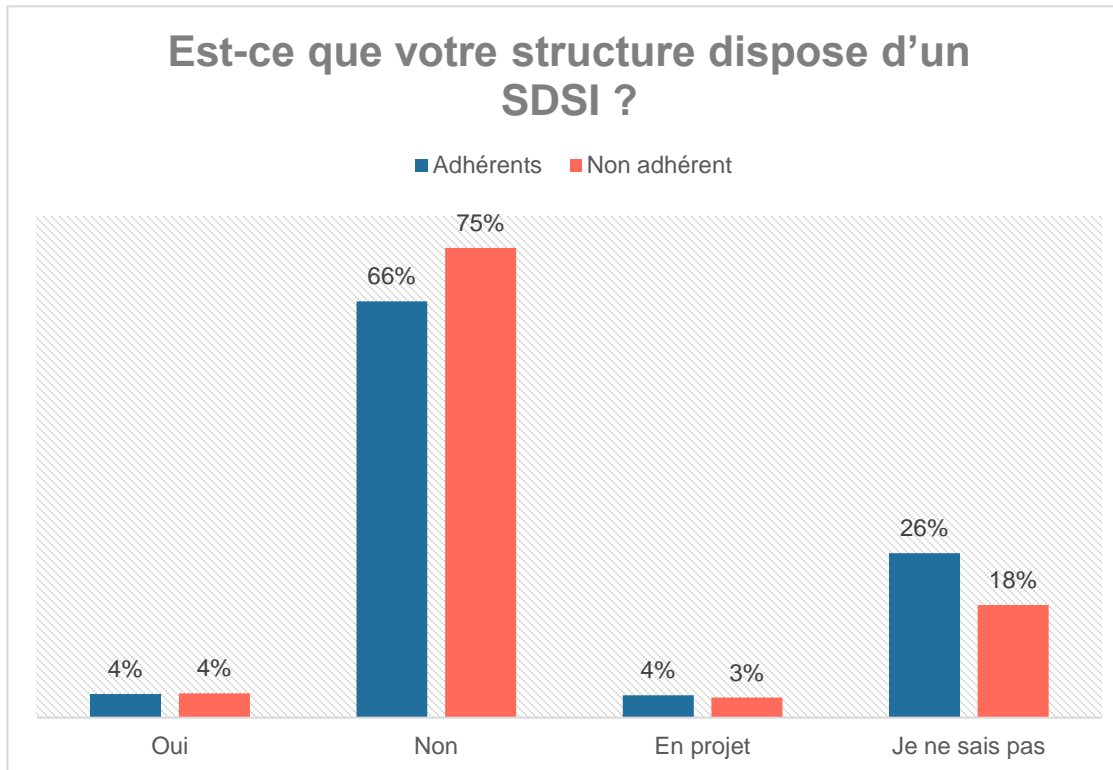
- A la question « Diriez-vous que vous privilégiez une méthode orientée usager pour la mise en place de vos projets ? », les répondants donnent une **note moyenne de 3,6**.
- A noter que les adhérents à un OPSN donnent une **note moyenne de 4,2 contre 2,8 pour les non adhérents**, signe d'une plus grande maturité sur ce sujet.
- De la même façon, l'utilisation des **logiciels libres** est plus encouragée chez les adhérents d'un OPSN (moyenne de 3,8/10) que chez les non adhérents (2,9), même si la note globale reste très faible.



## VI. Collaboration et compétences

### Stratégies numériques

Les **Stratégies de Développements des Usages et Services Numériques (SDUSN)** restent soit inconnus des répondants (59%), soit n'existent pas (23%). Seuls 15% indiquent avoir connaissance d'un SDUSN sur leur territoire.



La réponse à la présence d'un SDSI révèle que les adhérents à un OPSN ne se distinguent pas par une plus grande présence d'un SDSI dans leur structure, mais sont **8 points de plus à ne pas le savoir** : on peut l'interpréter comme un signe qu'ils font totalement confiance à leur OPSN sur cette partie-là.





## VI. Collaboration et compétences

### Médiation numérique



Malgré le rôle prépondérant de la médiation numérique, seul 29% des **structures interrogées** indiquent qu'une démarche d'accompagnement des usagers au numérique existe sur le territoire. Les OPSN ne sont **pas clairement identifiés sur cette question** (seulement 6%)



## VII. Hébergement et Ecologie

### Questions posées

- **Vos données sont-elles en partie ou complètement hébergées dans un datacenter ?**
  - Est-il mutualisé ?
  - Savez-vous s'il minimise son impact environnemental ?
- **Est-ce qu'une filière de recyclage ou de réutilisation des smartphones et ordinateurs est en place dans votre structure ?**
- **Est-ce que le télétravail est permis et utilisé dans votre organisation ?**

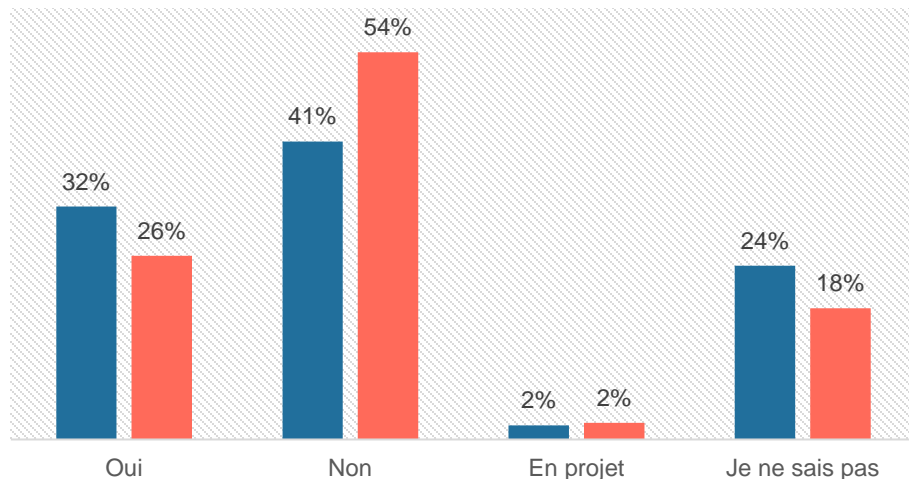


## VII. Hébergement et écologie

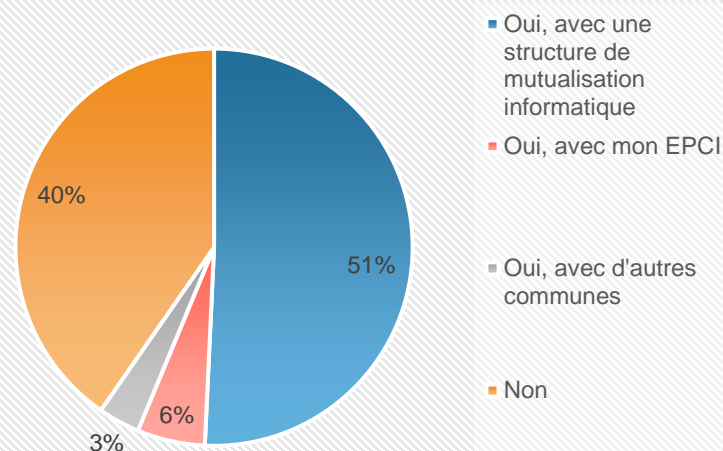
### Hébergement des données

Vos données sont-elles en partie ou complètement hébergées dans un datacenter ?

■ Adhérents ■ Non adhérent



Est-il mutualisé ?



Les OPSN ont un **rôle prépondérant en ce qui concerne l'hébergement des données**. En effet, les adhérents à un OPSN répondent à **6 points de plus** que l'hébergement de leurs données se fait dans un **datacenter**.

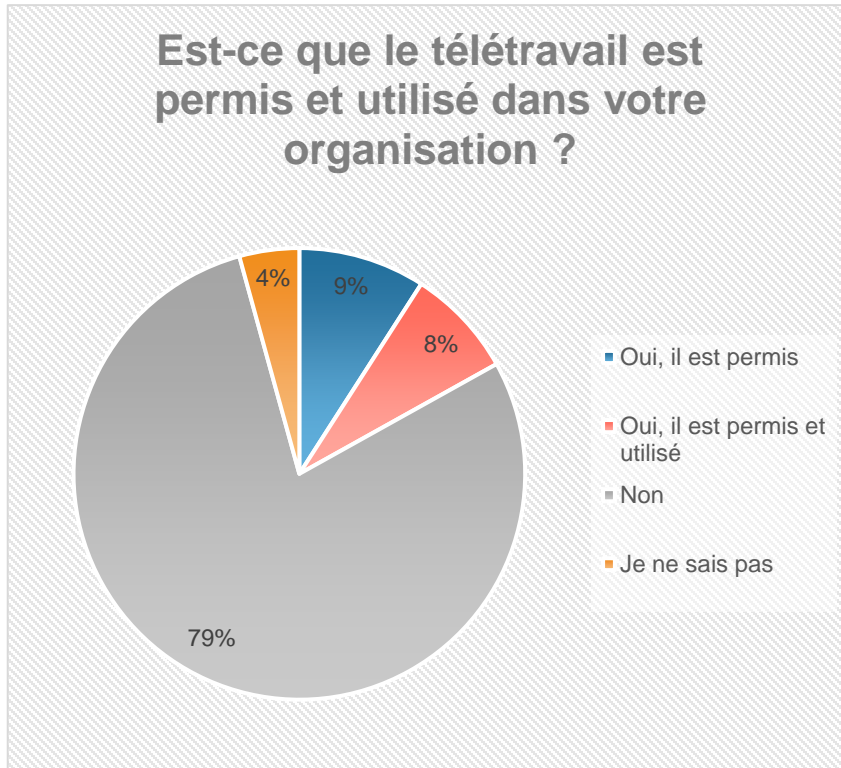
A cette question encore, **8 points de plus indiquent ne pas le savoir**, signe que l'OPSN a un rôle global de « DSI » sur lequel se déchargent les collectivités. Parmi les adhérents à un OPSN qui ont répondu oui à la précédente question, **64% indiquent que ce datacenter est mutualisé avec un SMI**.

Enfin, **l'impact environnemental n'est pas encore un sujet mature** puisque seuls **13%** indiquent que leur datacenter minimise l'impact environnemental, et **65%** ne le savent pas.



## VII. Hébergement et écologie

### Télétravail



Le télétravail n'est **pas encore une réalité** dans la majorité des collectivités, **80% déclarant que celui-ci n'est pas permis**.

On peut néanmoins observer que la **taille de la collectivité** a une **causalité directe** avec la présence de télétravail dans la collectivité : plus celle-ci est grande, plus elle a de chance de proposer du télétravail



## VIII. Budget

### Questions posées

- **Connaissez-vous le budget approximatif de votre Système d'Information (hors coûts de mutualisation le cas échéant) ?**
  - Le budget total
  - Le budget d'investissement
  - Le budget de fonctionnement
  - Le nombre d'agents dédiés à votre système d'information
  
- **→ Les données sur le budget étant de mauvaise qualité, et répondu de façon très partielle, il n'est pas possible de sortir des chiffres intéressants pour l'étude. Ceci met en avant la difficulté de chiffrer précisément le coût du système d'information dans une organisation.**



## IX. Sécurité

### Questions posées

- **Avez-vous mis en œuvre les démarches suivantes dans votre organisation ?**
  - Plan de reprise/Continuité d'activité (PRA/PCA)
  - Sauvegarde des données
  - Carte agent
  - Avez-vous un RSSI (Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information) ?
  - Avez-vous déjà subi une ou des attaques contre votre système d'information ? Si oui, quels ont été les conséquences ?
  - Existe-t-il une démarche d'accompagnement des usagers au numérique (médiation, inclusion) sur votre territoire ? Si oui, est-elle portée par...

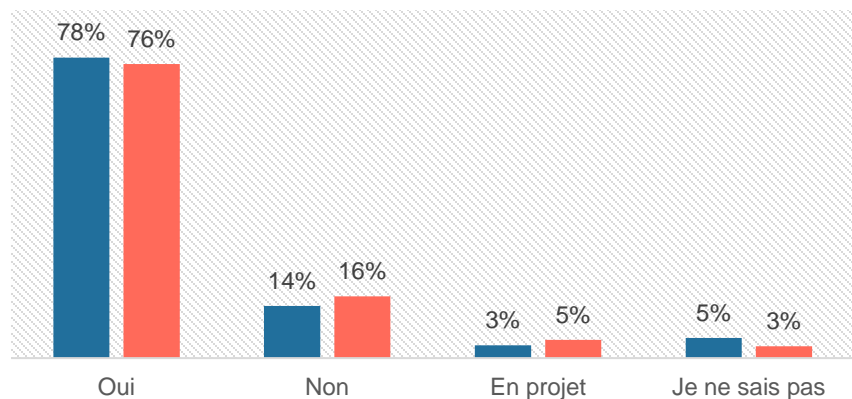


## IX. Sécurité

### Sauvegarde et PCA/PRA

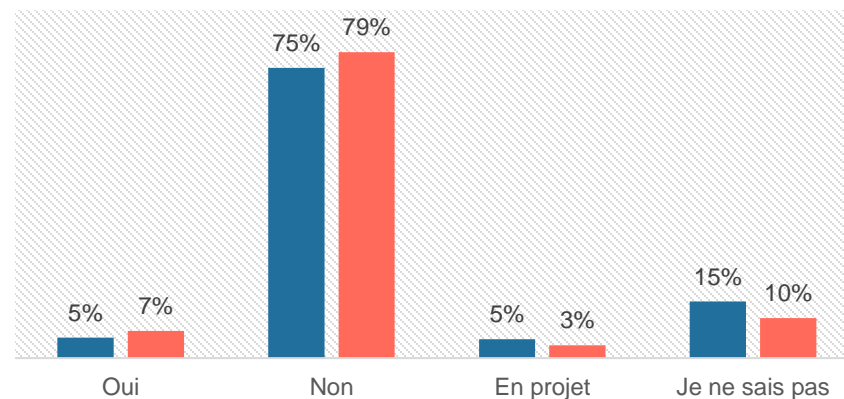
Avez-vous mis en oeuvre la sauvegarde des données dans votre organisation ?

■ Adhérents ■ Non adhérent



Avez-vous mis en oeuvre un PCA/PRA dans votre organisation ?

■ Adhérents ■ Non adhérent



La **sauvegarde des données** est une pratique qui rentre dans les **habitudes** des collectivités, même les plus petites. Elles sont plus de **trois sur quart** à indiquer le faire, avec un **taux légèrement plus haut** pour les adhérents à un OPSN

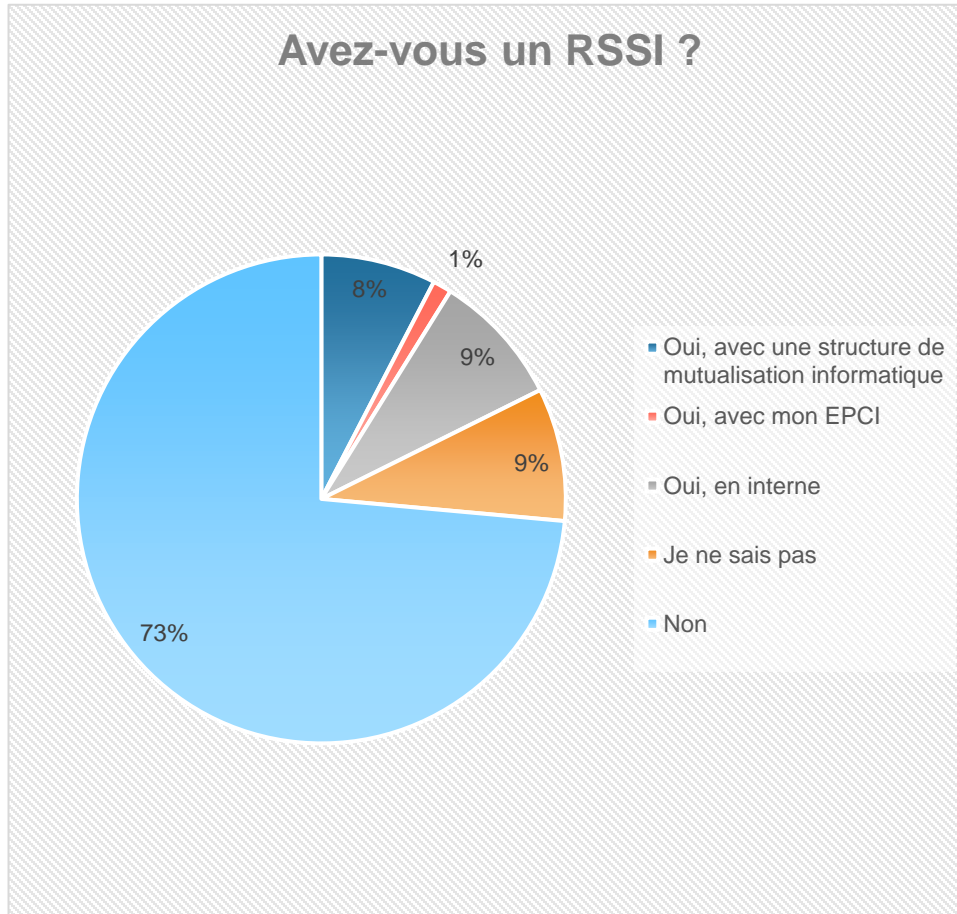
En ce qui concerne les plans de continuité/de reprise d'activité, c'est l'inverse, est ce sont seulement une petite minorité qui indiquent en avoir un.

On retrouve la tendance des adhérents d'un OPSN à être plus nombreux à ne pas avoir s'il y a un PCA/PRA dans leur organisation, sans doute encore car ils s'appuient sur leur OPSN sur cette partie-là.



## IX. Sécurité

### Sécurité



Une **minorité** de répondants indiquent avoir un RSSI (18%). Parmi les adhérents à un OPSN, 12% indiquent en avoir un **via leur OPSN**, soit **plus que le taux en interne (8%)**.

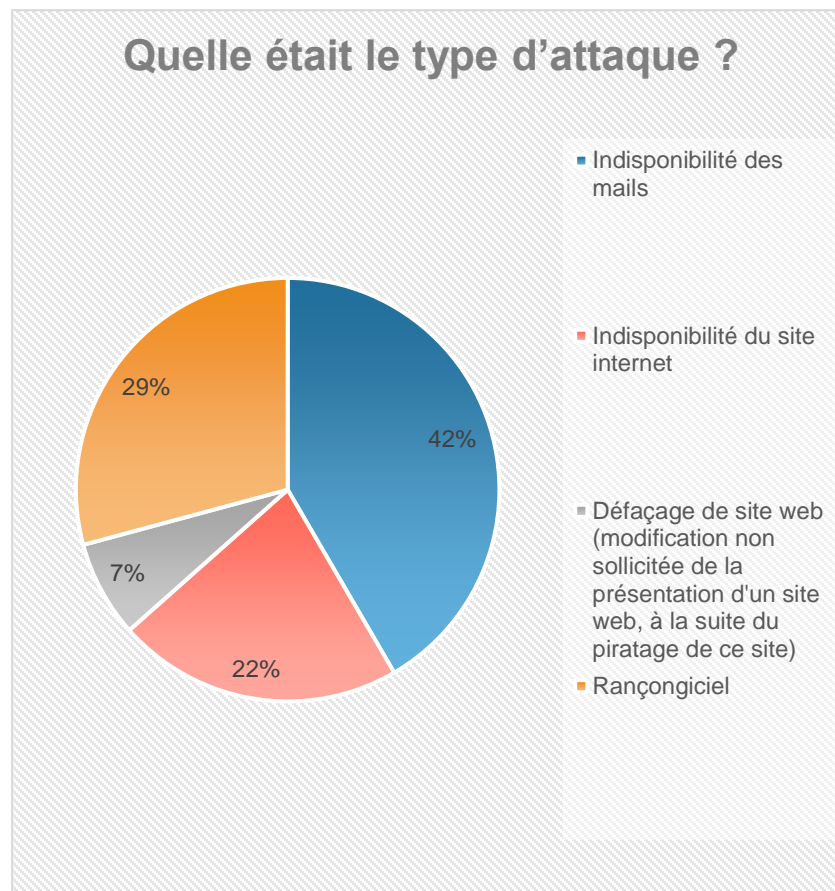
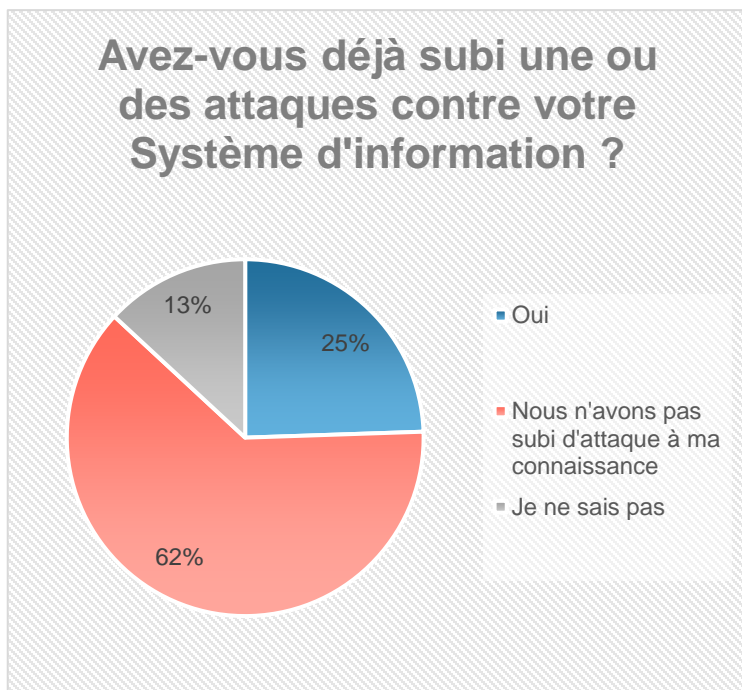
Ainsi, même si le sujet n'est pas correctement appréhendé, les **OPSN jouent un rôle important sur ce sujet**, en tout cas dans la perception qu'en ont les collectivités territoriales.





## IX. Sécurité

### Attaques contre le S.I.



Les collectivités n'ont en majorité pas de RSSI identifié, mais elles ont néanmoins **subi des attaques contre leur SI et en ont conscience**. **25%** indiquent avoir subi une attaque. Parmi celles-ci, la majorité a eu comme conséquence une **indisponibilité** des mails, suivi par l'envoi de **rançongiciel**, l'indisponibilité du site internet et le défaçage de leur site web.



## 4. Synthèse des entretiens



# Rappel de la démarche

## Recueil des avis d'une vingtaine d'entités :



### Entretiens téléphoniques avec **12 OPSN membres de Déclic**

- ADICO / ALPI / ATD24 / CDG11 / CDG 47 / Cogitis / e-Collectivités Vendée / INFOCOM'94 / GIP Récia / SITIV / SMICA / SOLURIS



### Rencontre du **partenaire institutionnel de l'étude**

- Banque des Territoires



### Rencontre de **4 partenaires institutionnels de l'État**

- ANCT-Mission Société Numérique / ANSSI / DGFIP / DINUM



### Réception des témoignages écrits de **6 partenaires privés (éditeurs)**

- ADULLACT / Atline Service / Ciril Group / Cosoluce / JVS / Libriciel





## Les OPSN – Panel des structures interviewées

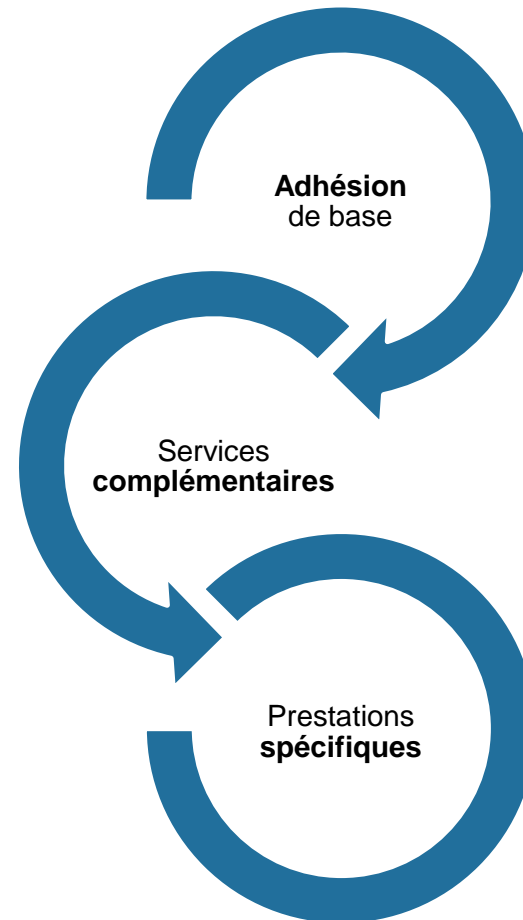
Le panel interrogé est très représentatif de l'ensemble des OPSN membres de Déclic  
(cf. présentation générale ci-avant p8 et suiv.)

Sujet	Moyenne	Min	Max	Observation
Type de structure	Syndicat / Centre de gestion / agence technique / association / GIP			
Âge de la structure	23,5	4	54	
Nombre d'adhérents	301	7	570	Très variable selon le type de structure
Taux représentativité des collectivités territoriales du territoire (%)	86%	23%*	100%	Très bonne représentativité de chaque territoire * Le taux mini est unique et s'explique par la jeunesse de l'OPSN considéré
Nb d'habitant du périmètre couvert par l'OPSN	363 682	217 110	679 000	
Effectif	38,1	5	125	
Budget total	4 657 k€	800 k€	13 000 k€	
Ratio Budget/pers. (k€)	116 k€	53 k€	259 k€	



# Les OPSN - Modalités d'adhésion et accès aux services

- **Adhésion de base**
  - Services inclus ± importants
  - Base de calcul : population du territoire de l'adhérent
- **Services complémentaires non inclus dans l'adhésion :**
  - à la carte
  - en « pack » forfaitisés
- **Prestations spécifiques : Facturées en sus**
  - Selon catalogue
  - Sur devis, si demande spécifique





# Les OPSN - Catalogue des services

2 types de positionnement des OPSN par rapport aux éditeurs de solutions :

- Fournisseurs d'assistance et support :
  - L'adhérent a le lien contractuel avec l'éditeur (achat direct généralement)
  - L'OPSN fournit l'assistance et le support *en concertation* avec l'éditeur
- Fournisseurs des services complets directement auprès des adhérents :
  - Services produits par l'OPSN
  - Services achetés/revendus
  - Fourniture de l'assistance et du support





# Les OPSN - Catalogue des services

*Au-delà du panel des services proposés présenté ci-avant*

Services massivement utilisés par les adhérents :

- Les **Services de base** pour la « gestion administrative » (cités par 8 des OPSN sur 12) :

- Comptabilité-Finances / Social / RH
- Signature électronique
- Convocation électronique
- Dématérialisation
- ...



Le **SIG**, lorsqu'il est proposé, est également un vrai atout qui convainc la plupart des adhérents.

- Tout récemment, les services d'**accompagnement aux formalités RGPD et de DPD mutualisé** rencontrent un réel succès pour tous les OPSN. Citons par exemple :



- ADICO : explosion des adhésions en une année (+800, soit doublement en 1 an)
- SOLURIS : développeur d'une solution logicielle largement diffusée en marque blanche auprès des autres OPSN
- ATD 24 : 70% des communes de Dordogne ont déclaré l'OPSN comme DPD mutualisé



# Les OPSN - Gestion des incidents / QoS

- La **gestion des incidents** comporte deux grands volets :

- **Support technique** : dépanner en cas de défaillance matériel, problème logiciel, ...
- **Support métier** : apporter une expertise sur l'utilisation d'un logiciel au regard du métier et des bonnes pratiques, de l'évolution de la réglementation... Tous les OPSN proposent un suivi des incidents, plus ou moins informatisé.



Les OPSN sont conscients de leur rôle de proximité avec leurs adhérents et, à ce titre, ne cherchent pas à trop informatiser le suivi des tickets pour garder le contact direct et garantir la réactivité attendue.

- **Qualité de service (QoS)**

Très peu d'OPSN mesurent la QoS de manière objective.

L'analyse se fait par le retour des adhérents et parfois via les statistiques d'incident (temps de résolution principalement).



La mesure de QoS est un axe d'évolution envisagé par nombre des OPSN néanmoins.





## Les OPSN - Réussites

Les OPSN mentionnent massivement:



- l'**accompagnement RGPD et le recours aux DPD mutualisés** comme réussite récente.

Au-delà:



- La **co-construction des solutions** est souvent mise en avant.
  - Tant pour des **outils** (SIG notamment, co-développés à l'initiative d'un adhérent puis généralisés), que
  - pour des **orientations stratégiques** (p.ex. la SCORAN pilotée par le GIP Récia)



# Les OPSN - Acquis à consolider



## Proximité / réactivité

- Implantation géographique naturellement de proximité
- Disponibilité des équipes de l'OPSN



## Technicité

- Connaissances informatiques des logiciels
- Connaissances des spécificités publiques



## Diffusion massive des services

- Forte adhésion des collectivités territoriales
- Forte utilisation des services « *de base* » des collectivités territoriales



# Banque des Territoires

Réunion avec Aymeric BUTHION

- Banque des Territoires **partenaire et co-financeur** de l'étude Déclic
- La Banque des Territoires est consciente des **limites de son envergure** :
  - elle sait toucher par différents outils de communication les régions et les départements, les métropoles et les EPCI de bonne taille
  - Ainsi, sur les 35 000 collectivités en France, elle estime n'en adresser que 2 000, soit seulement 5%.
- La Banque des Territoires compte sur les OPSN pour toucher les 33 000 autres collectivités territoriales.

« *Seuil des  
33 000  
communes  
à franchir* »



# Partenaires institutionnels

## Avis des partenaires institutionnels

La plupart des partenaires rencontrés reconnaissent aux OPSN un rôle clé de :

- **relai** indispensable
- **échelon pertinent** de mutualisation

Cette mutualisation est jugée **efficace** et

**est encouragée** par la quasi totalité des partenaires institutionnels rencontrés.

- **L'ANSSI** se félicite ouvertement de l'existence des OPSN. « *Les OPSN nous aident beaucoup* ».

La convention signée par l'ANSSI et Déclic entérine cette dynamique des OPSN à prendre en compte le sujet *Cybersécurité* pour l'ensemble des collectivités territoriales.



“

*Encourager la mutualisation  
des ressources  
des collectivités territoriales*

”



ANSSI  
« Revue stratégique de cyberdéfense »  
12 février 2018



## Partenaires institutionnels - ANSSI

Extrait de la « *Revue stratégique de cyberdéfense* » du 12 février 2018, ANSSI, pages 65 et suiv.

*Les collectivités territoriales s'administrent librement. [...]*

*Elles restent cependant particulièrement vulnérables face à la menace cyber. [...]*

### *Encourager la mutualisation des ressources des collectivités territoriales*

*[...] les structures qui endossent la fonction de DSI, par exemple au profit de chaque commune d'un département ont démontré l'efficacité de la démarche. Là où existent de telles entités, les actions de sensibilisation et d'accompagnement sont plus simples à mettre en place et mieux acceptées par les adhérents.*

*[...] les services de l'État doivent accompagner ce mouvement, notamment afin que les règles de sécurité appliquées ou promues soient celles préconisées par l'ANSSI, au lieu d'être façonnée par la seule offre des prestataires.*

*Il est donc recommandé de soutenir la création, par les collectivités territoriales elles-mêmes, d'une coordination des ressources en cybersécurité. [...]*



# Le point de vue des éditeurs de solutions informatiques

- Les OPSN sont les **relais indispensables** entre éditeurs et utilisateurs finals
  - ✓ « [...] sans les structures de mutualisation locales, il ne nous serait pas possible d'**irriguer en grand nombre le tissu des petites collectivités locales.** » (Atline Service)
  - ✓ « [...] le travail en association avec des acteurs représentatifs [...] nous aide [...] en tenant compte des **réalités opérationnelles du terrain** que des collectivités petites et moyennes isolément ne sont que difficilement à même d'exprimer. » (Libriciel)
- Rôle de **pédagogie et de sensibilisation auprès des élus notamment** et d'accompagnement à tous les niveaux
  - ✓ « Par les ressources humaines dont elles disposent sur le terrain, elles peuvent **accompagner les utilisateurs, les responsables de services et les élus** dans leurs démarches liées au changement et l'application des bonnes pratiques. » (JVS)
- OPSN : reconnus pour leurs **compétences techniques et stratégiques**
  - ✓ « Avoir la **connaissance de l'existence des technologies** pour être en mesure de les inclure dans les réflexions » (JVS)
  - ✓ « Les structures de mutualisation disposent des **compétences nécessaires pour se projeter dans les usages** que nous imaginons » (JVS)
- OPSN : **acteur de proximité**
  - ✓ « la **proximité de l'accompagnement** [participe] a la durabilité de l'implémentation de nos solutions » (Libriciel)
- La mutualisation se construit avec les utilisateurs
  - ✓ « I-Parapheur reste donc pour nous un exemple de **mutualisation réussie en amont, notamment grâce aux acteurs de terrain.** » (ADULLACT)

infhotep.com

alrig-conseil.fr