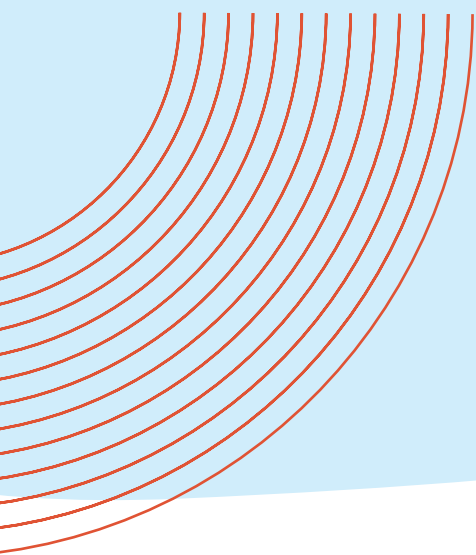




Les opérateurs publics de services numériques : moteurs de la transformation numérique des territoires.

L'essentiel de l'étude.



Performance et efficacité dans la construction des systèmes d'information de demain, vers l'égalité numérique des territoires.

SOMMAIRE

Une fracture numérique multiple sur le territoire	3
.....	
Mutualiser les coûts et assurer une solidarité territoriale	5
.....	
Une conformité réglementaire et le déploiement de nouveaux projets accélérés	8
.....	
Des experts du numérique au plus proche des territoires	9
.....	
Assurer un socle de maturité numérique et favoriser l'innovation sur les territoires	11
.....	
Les OPSN ont vocation à s'inscrire dans le temps et sur le territoire	13
.....	
Nos adhérents	13

1. UNE FRACTURE NUMÉRIQUE MULTIPLE SUR LE TERRITOIRE

La France s'est résolument lancée dans la numérisation de son service public. Entre le Comité 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.

Depuis l'adoption de la loi pour une République numérique en octobre 2016, et l'entrée en vigueur du Règlement Général Européen sur la protection des données (RGPD) en mai 2018, les obligations pesant sur les systèmes d'information des collectivités se sont considérablement renforcées. La saisine par voie électronique, la dématérialisation de la chaîne comptable, de l'état civil et des documents d'urbanisme, entrées en vigueur entre 2018 et 2020, s'ajoutent aux obligations nouvelles de publication des données publiques. Toutes ces évolutions ont un impact important sur les systèmes d'information des collectivités et leur gouvernance, et nécessitent une transformation en profondeur.

La mise en œuvre de ces projets implique, d'une part, l'acculturation des agents, des élus et des usagers avec le numérique, et d'autre part, de prendre en compte les disparités numériques qui sont une réalité en France.

Pour réussir ce défi dans les 35 000 communes et 1 250 intercommunalités que compte notre pays, dans un contexte de tension sur les finances publiques, il est nécessaire de se doter de structures de proximité à haut niveau d'expertise sur le numérique. Ces structures doivent être capables d'accompagner les collectivités sur la vision, la transformation, et la mise en place de projets, tout en mutualisant achats, ressources et plateformes.

Ces structures existent dans une majorité de départements aujourd'hui : il s'agit des Opérateurs Publics de Services Numériques (OPSN). L'association Déclic en regroupe 39 sur tout le territoire français. Ils représentent 38 000 000 d'habitants, soit 57% de la population française. Ils couvrent l'ensemble des métiers spécifiques des collectivités et les accompagnent dans l'ensemble de leurs process. Un observatoire a été lancé afin de comprendre leur impact sur les territoires.

Il en ressort globalement que **les OPSN garantissent le service public du numérique.**

Les Opérateurs Publics de Services Numériques sont des structures publiques d'accompagnement numérique des collectivités qui peuvent être de natures diverses : Syndicats mixtes, Centres de Gestion, Associations, agences techniques départementales... Rendez-vous sur le site <https://asso-declic.fr/> pour savoir s'il en existe une dans votre département.

Une étude a été menée 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. Le panel des répondants reflète la structure du découpage administratif français (73% de communes de moins de 2000 habitants).

Cette enquête a permis de recueillir des données chiffrées sur la maturité du numérique dans les collectivités territoriales, ainsi que l'impact des OPSN sur certains sujets. En parallèle, des entretiens ont été menés auprès des OPSN, d'institutions nationales partenaires, ainsi que des principaux éditeurs de logiciels métier. Voici les principaux enseignements de cette étude.



2. MUTUALISER LES COÛTS ET ASSURER UNE SOLIDARITÉ TERRITORIALE

Mutualiser permet d'uniformiser l'offre de services numériques sur un territoire. Un même service est alors immédiatement accessible au plus grand nombre. Les OPSN garantissent l'égalité de traitement numérique des citoyens.

En Ile-de-France, un OPSN avec 17 adhérents couvre 500 000 habitants. Il permet aux villes moyennes adhérentes d'économiser 25% de coûts numériques.

En région rurale, un OPSN compte en moyenne 350 adhérents avec une population de 400 000 habitants. Grâce à son offre de service, il permet à tous les citoyens de posséder une offre de service numérique homogène.

Dans un Département de densité moyenne, un OPSN propose une offre de service autour de la protection de données. Les villes adhérentes ont eu 18 mois d'avance sur leur conformité RGPD par rapport à celles qui n'étaient pas adhérentes.

LA MUTUALISATION, SOURCE D'ÉCONOMIE POUR LES COLLECTIVITÉS

Les OPSN investissent dans des solutions mutualisables et les mettent à disposition de leurs membres. Cette mutualisation des solutions bouleverse le modèle économique des éditeurs de logiciels et les oblige à adapter leurs modèles économiques en offrant des solutions mutualisables.

A titre d'exemple, une étude sur le département du Val-de-Marne a ainsi démontré que les adhérents de l'OPSN avaient en moyenne un budget Système d'Information (SI) inférieur de 25% à celui d'une collectivité non-membre.

Le constat est renforcé lorsqu'une demi-journée d'un technicien sur site coûte 230€ avec un OPSN, 250€ pour un formateur tandis que la demi-journée coûte en moyenne 400€ avec un prestataire privé (surcoût de 60%).

De la même façon, la plupart des solutions de dématérialisation permettent des économies importantes en mutualisant : profils acheteur, tiers de télétransmission, ou encore parapheurs électroniques, proposés sous la forme de pack ou bien compris dans l'adhésion. D'une façon générale, les adhérents indiquent en majorité que les OPSN leur font faire des économies (note de 8/10 dans l'enquête).

LA MUTUALISATION AU PLUS PRÈS DU BESOIN DES COLLECTIVITÉS

Les OPSN sont des acteurs de proximité. Leur mission première est d'accompagner les collectivités, notamment les plus petites, dans leurs missions quotidiennes.

Outre la baisse des coûts à service égal, ils permettent aux collectivités territoriales même de petite taille d'accéder à des services qui leur seraient inaccessibles sinon. Le Système d'Information Géographique (SIG) en est le parfait exemple, car un tel projet est coûteux et complexe à mettre en œuvre, et son efficacité est démultipliée s'il est mutualisé grâce aux multiples sources de données. Mais les collectivités ont également besoin d'avoir accès à un technicien, un consultant spécialisé en finances ou ressources humaines, les épaulant aux moments importants de la vie administrative territoriale (publication d'un marché, clôture du budget à titre d'exemple).

Assurer la sécurité des systèmes d'information est également un sujet majeur du XXIème siècle. Les données, au premier rang les données personnelles, doivent être protégées. Ce sujet est technique autant qu'organisationnel. 75% des structures interrogées dans le cadre de l'enquête menée par l'association Déclic admettent ne pas avoir de Responsable de la Sécurité du Système d'Information (RSSI) et un quart avoir subi une attaque contre leur système d'information dans les dernières années.

La crise sanitaire, liée au Covid-19 en ce début d'année 2020, a montré, entre autres, l'impérieuse nécessité pour les collectivités d'avoir un système

d'information robuste et accessible à distance. Les OPSN ont déployé, dans des délais particulièrement courts, un ensemble de services en ligne : alertes aux citoyens, solutions d'accès aux bureaux à distance, afin que les agents territoriaux utilisent des services numériques opérationnels et conformes aux règles de protection des données.

La proximité permet de maintenir une tarification adaptée des prestations et permettre ainsi à toutes les communes d'avoir un accompagnement personnalisé sur site.



3. UNE CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET LE DÉPLOIEMENT DE NOUVEAUX PROJETS ACCÉLÉRÉS

Les partenaires, tant collectivités adhérentes qu'autorités centrales ou étatiques, affirment que les OPSN font gagner du temps aux adhérents pour le déploiement des services.

*« Par un échange régulier entre ces structures et les équipes de développement, il nous est possible d'analyser plus rapidement les tendances et les retours du terrain pour adapter nos feuilles de route techniques. »
JVS-Mairistem, éditeur de solutions logicielles.*

Si la co-construction plébiscitée par tous prend initialement plus de temps, la solution qu'elle génère convient de facto à un plus grand nombre d'utilisateurs. Son déploiement est alors standardisé, la formation plus largement diffusée, l'assistance associée mieux maîtrisée.

Cette agilité initiale et la standardisation des process qui en résulte, est un atout indéniable des OPSN leur permettant de s'approprier tout sujet nouveau, tant technique que réglementaire, dans l'intérêt précis et concret des collectivités territoriales.

Par exemple, l'archivage électronique, complexe à appréhender et à mettre en œuvre mais obligatoire, est plus largement adopté lorsqu'un OPSN propose ce service.

Autre exemple, à l'échelle nationale, la nomination du Délégué à la protection des données (DPO ou DPD) dans les structures s'est faite principalement à partir de 2019, c'est-à-dire après la date réglementaire d'obligation de désignation et au 1er janvier 2020, la CNIL note que seulement 30% des collectivités ont nommé un DPD.

Pour les collectivités membres d'un OPSN, ce taux monte à 64% et l'enquête nous montre de surcroît que le DPD était majoritairement nommé dès 2018, permettant aux structures d'être plus rapidement en conformité avec le cadre réglementaire. Ceci s'explique par l'offre de services qu'ont développée les OPSN durant les deux années précédant la promulgation du texte, ainsi que les nombreuses sessions de sensibilisation des agents et élus qui ont été dispensées au plus près des territoires.

4. DES EXPERTS DU NUMÉRIQUE AU PLUS PROCHE DES TERRITOIRES

Toujours au sujet du « RGPD », la nomination d'un DPD est liée à un nouveau métier, de nouvelles responsabilités nées du nouveau cadre réglementaire européen. La célérité d'adoption de cette réglementation constatée chez les adhérents des OPSN est corroborée par le recours à un DPD mutualisé « public » à 71% lorsque cette fonction est externalisée. Face à une concurrence privée à l'affût de nouveaux usages, les OPSN ont su se montrer plus rapides et plus efficaces pour convaincre massivement les utilisateurs.

Cet exemple des DPD mutualisés est le reflet récent de la position particulièrement appréciée des OPSN : être des **tiers de confiance** à haut niveau d'expertise, se traduisant par une grande qualité des solutions mises en œuvre.

Les partenaires des OPSN sont unanimes à reconnaître leurs compétences technique et métier, gage de qualité à long terme sur les projets menés avec les collectivités territoriales. Les éditeurs de solutions informatiques reconnaissent volontiers s'appuyer sur les OPSN pour le développement de leurs outils et se projeter dans les usages.

Le rôle d'expérimentation préalable, dont les OPSN s'emparent naturellement, traduit leur ouverture au changement. Adossées à une connaissance de l'existence des technologies, ces aptitudes conduisent les OPSN à suivre l'actualité réglementaire de près et à en diffuser localement les outils opérationnels de mise en œuvre, assurant un rôle de **courroie de transmission**, inné et bénéfique à tous, entre les exigences de l'État et le quotidien opérationnel des collectivités territoriales.

*« Sans les structures locales de mutualisation, le message de modernisation de l'action publique aurait bien du mal à percoler jusqu'aux plus petites communes. »
Atline Services, éditeur de solutions logicielles.*

Les partenaires institutionnels avouent leurs limites pour communiquer au-delà des régions et départements, métropoles et EPCI de bonne taille représentant environ 2 000 collectivités.

Ils comptent sur les OPSN pour franchir le seuil des 33 000 collectivités territoriales du territoire.

Les OPSN sont ainsi plébiscités comme acteurs de terrain, accompagnant au quotidien les collectivités, grâce à un support de qualité et des antennes couvrant une grande partie du territoire.



5. ASSURER UN SOCLE DE MATURITÉ NUMÉRIQUE ET FAVORISER L'INNOVATION SUR LES TERRITOIRES

Les collectivités proposent un service public du numérique efficace. D'après l'étude, les collectivités qui sont membres d'un OPSN possèdent une plus grande maturité sur le numérique et proposent des services plus efficaces. Les OPSN favorisent l'égalité des usages numériques sur le territoire.

L'enquête en ligne confirme d'autres enquêtes récentes : la maturité numérique de nos collectivités est perfectible¹. En effet, les répondants donnent à titre d'exemple une note moyenne de 4/10 à la maturité de la gestion de la donnée dans leur organisation. La maturité du numérique des agents (et élus !) est donc un sujet essentiel pour assurer la transformation numérique des projets.

Les OPSN, avec leur présence de proximité sur quasiment tout le territoire national, favorisent la maturité de leurs adhérents sur les sujets du numérique et de l'innovation : la dématérialisation, la donnée, le collaboratif. En effet, dans toutes les questions sur la maturité du numérique abordées dans l'observatoire, les adhérents ont systématiquement une maturité plus élevée.

¹ Selon l'enquête nationale sur les compétences numériques des agents, 25% des agents de l'État n'ont pas une pratique autonome des compétences basiques, telles que l'usage de courriels, d'outils collaboratifs.

ANTICIPER LES NOUVELLES PRATIQUES, FAVORISER L'INNOVATION

Les structures de mutualisation assurent ainsi l'acquisition de compétences de base, mais favorisent également l'innovation sur les territoires. En effet, elles ont un rôle prépondérant sur certains sujets clefs, notamment l'hébergement des données : celles-ci sont davantage hébergées dans des datacenters chez les adhérents d'un OPSN. Elles assurent ainsi la sécurité et le socle indispensables à la mise en place de projets basés sur la donnée : Systèmes d'Information Géographique, Open Data, etc.

L'étude de la FNCCR et Territoire numérique sortie en mars 2019² a bien montré que la réflexion sur la gestion de la donnée doit être abordée à une échelle territoriale, a minima départementale, et collaborative. En effet, le stockage, mais surtout le partage et la réutilisation de la donnée, sont des projets à construire sur des territoires larges, avec une gouvernance adaptée, associant tous les acteurs, des producteurs aux réutilisateurs.

Enfin, les adhérents d'un OPSN indiquent à 80% que les OPSN les aident dans leur transformation numérique.

² FNCCR – Territoire Numérique : Etude sur le cycle de la donnée dans la conception et la mise en œuvre des services et usages numériques des collectivités territoriales.



6. LES OPSN ONT VOCATION À S'INSCRIRE DANS LE TEMPS ET SUR LE TERRITOIRE

La plupart des OPSN sont nés au siècle dernier, ils ont grandi avec Internet et les réseaux très haut débit. La technologie s'est insérée progressivement dans leur ADN, transformant ces structures de collaboration en experts du numérique.

Les éditeurs de solutions ne s'y trompent pas et s'appuient sur les OPSN pour irriguer en grand nombre et durablement le tissu des collectivités locales, elles-mêmes à l'écoute de leurs référents numériques.

La pérennité des OPSN semble acquise mais demande à être affirmée, tout d'abord géographiquement, afin que toutes les communes aient accès à un OPSN, mais également juridiquement. Cette reconnaissance, d'ores-et-déjà acquise avec les partenaires identifiés des OPSN, demande à être élargie. En effet, une identification claire permettra à ces acteurs d'être facilement contactés par toutes les collectivités qui en auraient le besoin, mais également par les acteurs institutionnels afin de mieux anticiper, accompagner et favoriser la transformation numérique de nos territoires.

L'impact écologique du numérique en est un bon exemple. Si le sujet est émergent aujourd'hui, les OPSN en ont pris la mesure. Désormais, il est intégré dans le développement des solutions, notamment les projets de datacenters mutualisés à haute performance environnementale. La prise en compte de ce sujet, capital pour les prochaines années, ne peut se faire qu'avec les OPSN qui ont la taille, la vision et l'expertise nécessaires pour que le numérique reste une chance pour notre pays.



SYNTHÈSE - Les OPSN sont les interlocuteurs quotidiens et naturels des collectivités, qui les considèrent comme des tiers de confiance. Ils participent à la conformité réglementaire et à la solidarité territoriale, en assurant même aux plus petites collectivités l'accès aux usages et services numériques tout en baissant pour tous les prix de ces services. Enfin, ils sont un relai naturel des institutions nationales et des éditeurs, une courroie de transmission indispensable qui assure le lien entre des décisions nationales et leur mise en œuvre effective sur le territoire.

Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le document consolidé :
Déclic - Étude sur le rôle et l'impact de la mutualisation sur la transformation numérique du service public local.

Cette étude, soutenue par la Banque des territoires, a été réalisée par les cabinets ALRIG Conseil et Infhotep.



NOS ADHÉRENTS





Copyright Déclic 2020 - L'essentiel - Étude sur les opérateurs publics de services numériques : moteurs de la transformation numérique des territoires.

Déclic autorise l'exploitation des textes de ce document à des fins non commerciales. La reproduction et/ou la représentation sur tous supports de ce lexique ou d'extrait est autorisée à la condition d'en citer la source comme ci-dessous :

© Étude Déclic 2020. Les OPSN : moteurs de la transformation numérique des territoires - L'essentiel.

Ce document est disponible selon les termes de la licence Creative Commons. Vous êtes libre de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public selon les conditions suivantes :

- Paternité : vous devez créditer l'auteur original.
- Pas d'utilisation commerciale : vous n'êtes pas autorisé à faire un usage commercial de ce lexique.
- Pas de modification : vous n'avez pas le droit de modifier, transformer ou adapter la création.

Illustrations © Freepik - pch.vector

· דעקליק.