

REPUBLIQUE FRANCAISE

RAPPORT N° 46

**CONSEIL DEPARTEMENTAL
DES BOUCHES-DU-RHONE**

REUNION DU CONSEIL DEPARTEMENTAL DU 25 Mars 2016

SEANCE PUBLIQUE DU 25 Mars 2016

SOUS LA PRESIDENCE DE MME MARTINE VASSAL

ADMINISTRATION GENERALE

RAPPORTEUR(S) : MME MARIE-PIERRE CALLET

OBJET

Informatique - Services Numériques et Télécommunications

**Direction Générale Adjointe de l'Administration Générale
Direction des Systèmes d'Information et de Télécommunication
138.93**

PRESENTATION

La politique publique départementale du système d'information et de télécommunication recouvre le fonctionnement interne de l'institution (hors collègues) et le développement des services numériques de la collectivité aux partenaires et aux usagers.

Partie intégrante des moyens mis à disposition de la stratégie du Département des Bouches du Rhône, la politique départementale, à la lumière des Etats Généraux de Provence, établit les priorités d'évolution du Système d'Information et des Services Numériques de l'institution, les fait connaître et prévoit un calendrier d'exécution.

Les évolutions stratégiques du SI retenues par le Département des Bouches du Rhône visent à améliorer :

- La qualité des services délivrés à ses utilisateurs, partenaires et usagers
- Ses processus internes
- Sa performance économique
- La gouvernance du SI.

Outil principal d'appui aux politiques publiques, l'évolution de l'offre digitale du Département a notamment permis :

- La dématérialisation de la gestion des subventions, qui s'adresse à l'ensemble des partenaires du Département pour gérer et suivre leurs demandes en ligne
- La dématérialisation du dispositif d'aide à l'emploi dans le domaine de l'insertion
- L'intégration dans un outil unique des systèmes d'information de la protection maternelle et infantile
- La mise en œuvre de l'interopérabilité entre autorités organisatrices des transports du territoire (AOT) dans le domaine de la billettique
- Des développements dans les domaines de la culture afin de valoriser et rendre accessibles les services du Département sur le Web, à l'instar du nouveau site Web de la bibliothèque départementale de prêt
- Le développement des services d'aide à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers par la mise en œuvre de plateformes d'appel téléphonique pour la solidarité (APA, PCH).
- La conception d'un référentiel unifié des usagers des services du domaine de la solidarité qui permettra de répondre au modèle « dites le nous une fois ».
- La modernisation des systèmes de gestion des routes en matière de référentiels techniques, d'outils d'aide à la conception, de gestion d'activité et des communications lors des opérations de terrains
- La dématérialisation et la sécurisation des procédures et services d'analyse biologique du LDA13.

Dans un même temps, l'augmentation de la couverture des services informatiques a ciblé l'amélioration des performances internes de la collectivité et l'optimisation des ressources techniques mises en œuvre notamment :

- La finalisation du déploiement des outils du SIRH et la gestion informatisée de la formation
- Le développement d'un système informatisé d'élaboration des budgets primitifs
- Le déploiement d'une version Web des outils comptables et la fiabilisation des infocentres des domaines financier et RH

- La virtualisation du poste de travail pour les sites d'Arenc et du HD13, permettant de simplifier la gestion du poste, d'augmenter la durée d'utilisation du matériel et d'en diminuer les coûts d'exploitation et de permettre les connexions à distance à l'environnement de travail pour plus de mobilité ;
- Le déploiement d'imprimantes d'étage multifonctions sur l'ensemble des sites pour, d'une part, rationaliser le parc, qui est passé de 6 500 imprimantes individuelles à 2 500 imprimantes partagées supprimant également la presque totalité des photocopieurs et fax dédiés, et, d'autre part, mettre en place la supervision du service, pour une meilleure gestion des consommables liés à l'impression.
- L'installation de la téléphonie sous IP (TOIP) qui a conduit à la gratuité des appels entre les différents sites du Département et le développement des services d'aide à l'amélioration de la qualité de l'accueil des usagers

PROSPECTIVES

Les principaux objectifs pour l'avenir en matière d'informatique et de services numériques pour le Département sont les suivants :

- D'un point de vue réglementaire, la collectivité va devoir accélérer et étendre le processus de dématérialisation et donc d'informatisation (acceptation des factures dématérialisées des entreprises obligatoire à partir du 01/01/2017 par exemple, obligation de prendre en compte les documents et attestations numériques pour les entreprises qui répondent aux appels d'offres, ...). Les projets prioritaires qui en découlent sont par exemple la mise en œuvre d'une Gestion Electronique des Documents (GED) ainsi qu'un logiciel de gestion des marchés adapté à la nouvelle réglementation.
- En termes de service au public, le Département va poursuivre l'amélioration des services numériques comme ce fut le cas avec la création de la plateforme téléphonique APA/PCH avec l'extension aux pôles d'insertion.
- Ces deux objectifs accroissent d'autant plus les impératifs de sécurité informatique. Afin de protéger ses moyens de production, la collectivité poursuivra sa politique de sécurité du système d'information pour elle-même et pour les usagers (mandatements et paie dématérialisés avec la paie, délibérations dématérialisées avec le contrôle de légalité, plateforme des marchés publics, système de billetterie des transports et musées, centre d'information des risques des routes départementales, interface entre les données de la collectivité et de la CAF pour le RSA, téléphonie et imprimantes dépendant de l'infrastructure informatique...).
- Enfin, pour améliorer la qualité du service rendu mais aussi pour être en phase avec les systèmes informatiques des autres institutions et des fournisseurs, les systèmes d'information et les services numériques devront s'adapter à la rapidité des évolutions technologiques.

CONTEXTE BUDGETAIRE

Le contexte budgétaire du Département accroît la nécessité d'une maîtrise économique. La démarche engagée d'optimisation des achats et de mutualisation des prestations, a permis de réduire les coûts de fonctionnement de certains outils ou applicatifs tout en augmentant les services pour la collectivité.

Les six axes stratégiques métiers retenus (Dématérialisation des procédures et mobilité, Gestion des relations externes, Valorisation des services du Département, Modernisation du socle de gestion, Modernisation et évolution du SI Solidarité, Refonte du SI reporting et pilotage) ainsi que les projets techniques caractérisées par des chantiers de simplification et d'évolution des architectures ont conduit à l'élaboration budgétaire pour l'année 2016 suivante :

En investissement, un total de 15 500 000 € (soit une diminution de 811 k€ par rapport à 2015) réparti comme suit :

- Un montant prévisionnel en investissement pour l'informatique des collèges de : 378 k€. Les grands postes de dépense concernent la mise à niveau des équipements réseaux des collèges qui sont aujourd'hui obsolètes ainsi que l'acquisition de matériel spécifique pour contrôler le trafic réseau.
- Un montant prévisionnel en investissement de la DSIT de : 15 122 k€. Le budget d'investissement se caractérise par la conduite de 36 projets de développement, de modernisation et d'ouverture du SI (partenaires, prestataires et usagers) ainsi que la mise en œuvre de nouveaux services numériques notamment autour du bâtiment intelligent. Les orientations SI du Département anticipe également le vieillissement technologique des applicatifs et enrichit le champ fonctionnel du reporting et du pilotage.

En fonctionnement, un total de 13 833 000 € est réparti comme suit :

- Un montant prévisionnel en fonctionnement pour l'informatique des collèges de : 725 k€. Les grands postes de dépenses concernent la gestion DEEE ainsi que les frais d'abonnement et d'accès Internet.
- Un montant prévisionnel en fonctionnement pour les SI du Département de : 13 108 k€. Ce montant est principalement dû à des prestations récurrentes d'infogérance des postes de travail, des infrastructures centrales (serveurs, réseaux), de tierce maintenance applicative, de maintenance des logiciels de base et des logiciels métiers ainsi que des abonnements et des consommations téléphoniques et réseaux informatiques.

PROPOSITION

En cas d'avis favorable de votre part, et compte tenu de ce qui précède, je vous demande de bien vouloir :

- Approuver l'ensemble des actions développées dans le présent rapport,
- Approuver les augmentations d'affections comme indiqué dans le tableau annexé.

Au bénéfice de ces précisions, je vous serais obligée de bien vouloir prendre la délibération suivante.

Signé
La Présidente du Conseil Départemental

Martine VASSAL