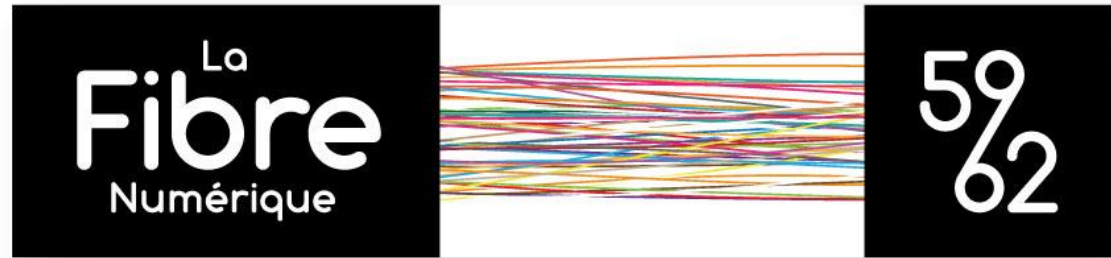




ourouk.fr

— CONSEIL
— EN MANAGEMENT
— DE L'INFORMATION



Etude sur la mutualisation des politiques et actions menées par la Région Nord – Pas de Calais, le Département du Nord et le Département du Pas de Calais dans le domaine des services et usages du numérique

Phase 1 : Etat des lieux

Présentation du 15 octobre 2014 à la commission CN3.
Restitution 1 : état de l'existant des mutualisations des e.services des collectivités.

Restitutions à venir : analyses et modélisations.

5 RUE AMBROISE THOMAS
75009 PARIS
www.ourouk.fr

TÉL : 01 44 82 09 99
ourouk@ourouk.fr

SARL AU CAPITAL DE 1 000 000 €
RCS B 387472160 - APE 7022Z
AGRÈMENT FORMATION : 11753245175

Auteurs :
Philippe Molès
Laurent Bouvier-Ajam

Objectif de la phase « Etat des lieux »

1. Etablir une cartographie des usages et des services numériques mutualisés et mutualisables par les collectivités territoriales, d'une part, et des politiques de mutualisation et de leurs modèles mis en œuvre dans le NPDC, d'autre part. Identifier les freins et les besoins pour développer des mutualisations.
2. Réaliser une synthèse des politiques de mutualisation et des modèles mis en œuvre par d'autres collectivités, en France et à l'étranger.
3. Mettre en évidence les domaines de mutualisation les plus pertinents (qu'est-ce qui est mutualisable ? à quel niveau ?...), les dynamiques et les facteurs clés de succès des politiques de mutualisation, les bonnes pratiques.

Le premier objectif, dans sa dimension quantitative, est traité dans le cadre de la présente réunion de la commission CN3. Son analyse intégrant les deuxième et troisième objectifs sera traitée lors de la prochaine réunion CN3 de la mi-novembre.

Entretiens individuels : 1 à 2 heures par entretien

18 acteurs du NPDC rencontrés et 36 personnes interrogées

9 acteurs hors NPDC rencontrés et 12 personnes interrogées

(cf. liste en annexe)

Enquête en ligne auprès des 53 EPCI du NPDC

Questionnaire disponible du 15 juillet 2014 au 24 septembre 2014 :

- 37 EPCI ont répondu à la totalité du questionnaire (70 %)
- 16 n'y ont pas répondu (30%)

A des fins d'analyse, les 37 EPCI ayant répondu ont été répartis en 4 groupes par nombre d'habitants :

Nombre d'habitants (2011)	Nombre d'EPCI ayant répondu
< 10 000	6 sur 10 (60%)
10 000 à 24 999	11 sur 14 (79%)
25 000 à 89 999	11 sur 15 (73%)
> Ou = 90 000	9 sur 14 (64%)

► Profils des répondants au questionnaire

Avec 37 EPCI ayant répondu au questionnaire, on obtient un taux de participation très satisfaisant qui permet de dégager des tendances crédibles pour l'ensemble du territoire.

70 % des 53 EPCI du NPDC

Nord = 70 % des 20 EPCI

Pas-de-Calais = 70 % des 33 EPCI

75 % des 1 546 communes

Nord = 70 % des communes

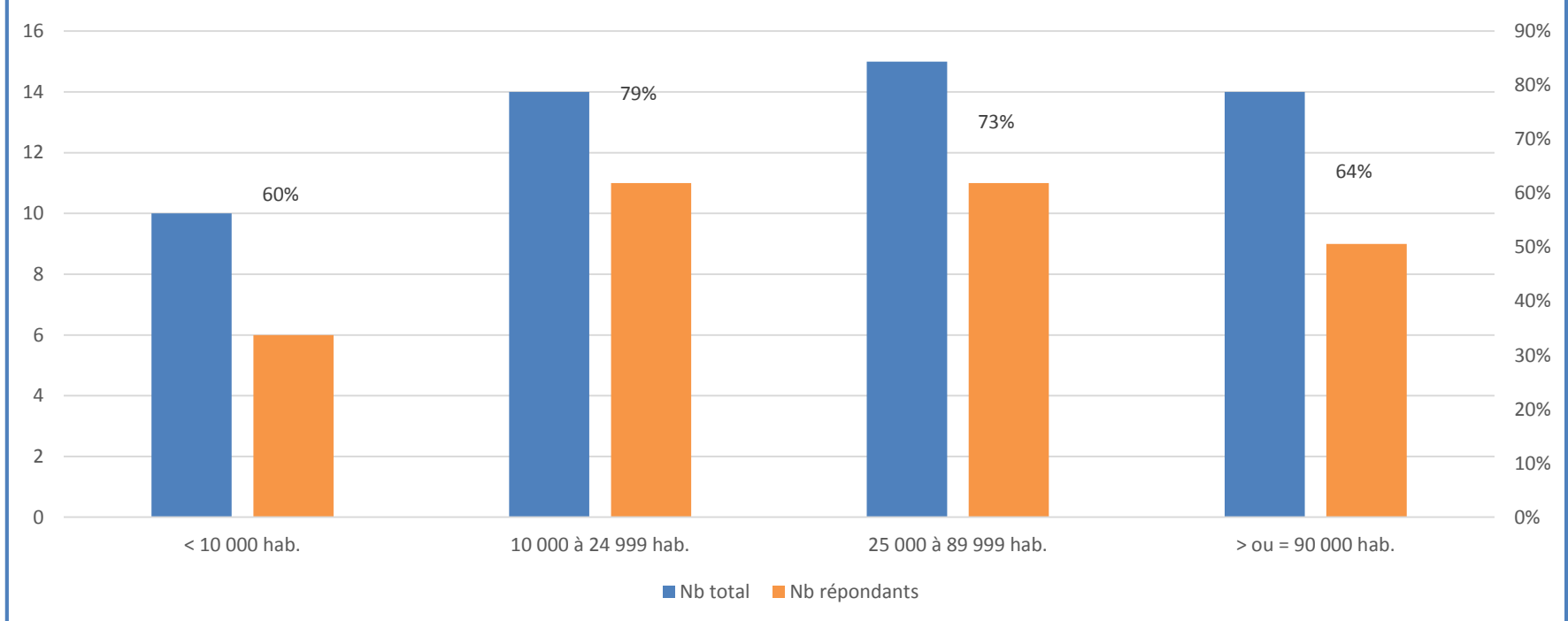
Pas-de-Calais = 78 % des communes

70 % des ≈ 4 millions hab. (2011)

Nord = 75 % des habitants

Pas-de-Calais = 62 % des habitants

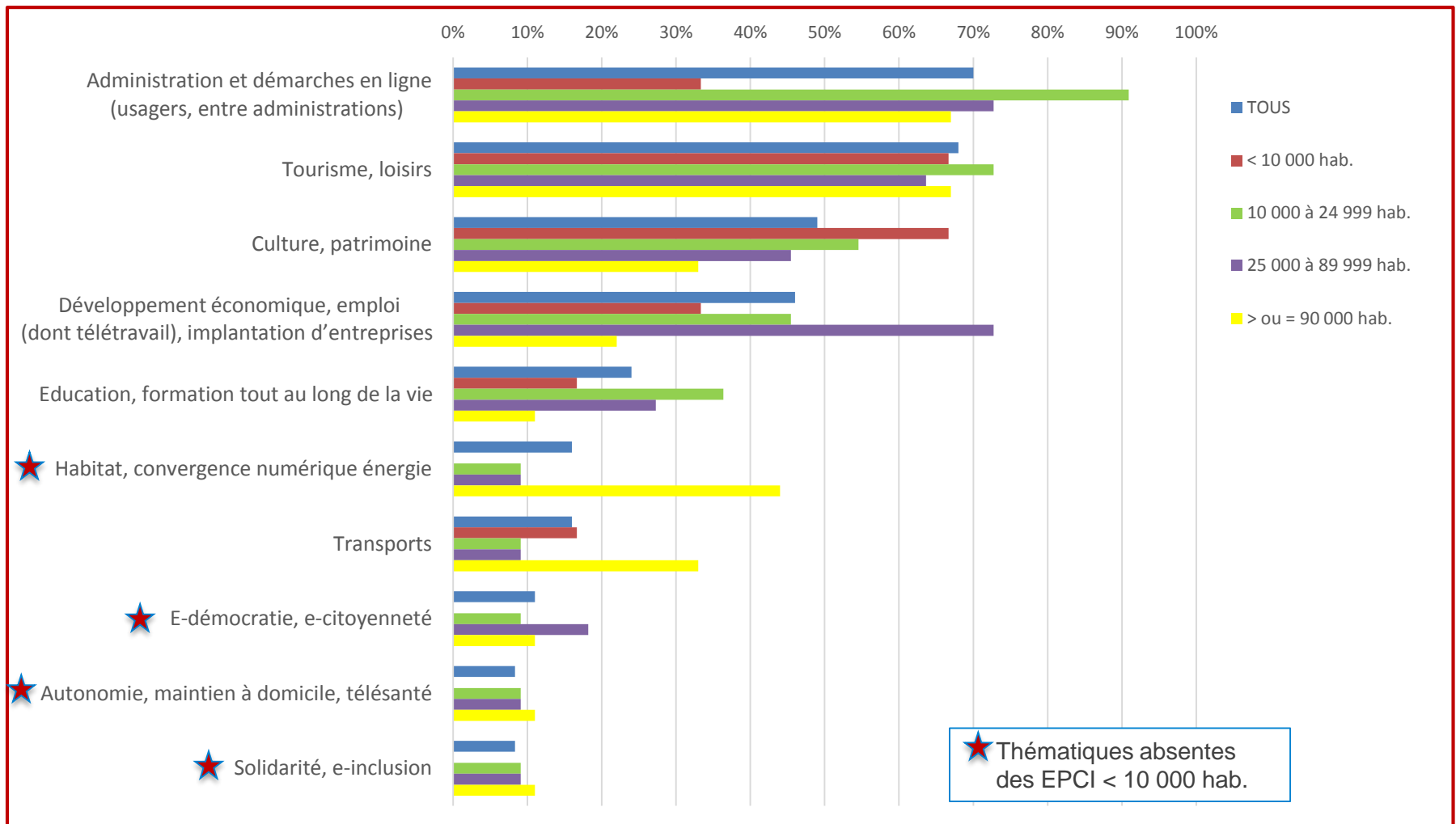
Répartition des 37 EPCI ayant répondu au questionnaire par taille



→ « Parmi les thématiques suivantes, indiquez celles pour lesquelles votre EPCI a déployé au moins un service ou un moyen technique »

- L'administration et les démarches en ligne (avec les usagers, entre administrations)
- L'e-démocratie, l'e-citoyenneté
- L'autonomie, le maintien à domicile, la télésanté
- La solidarité, l'e-inclusion
- La culture, le patrimoine
- Le tourisme, les loisirs
- L'habitat, la convergence numérique énergie
- Les transports
- L'éducation et la formation tout au long de la vie
- Le développement économique, l'emploi, l'implantation d'entreprises
- Autre

Classement des thématiques pour lesquelles au moins un service a été déployé (résultats selon la taille des EPCI)

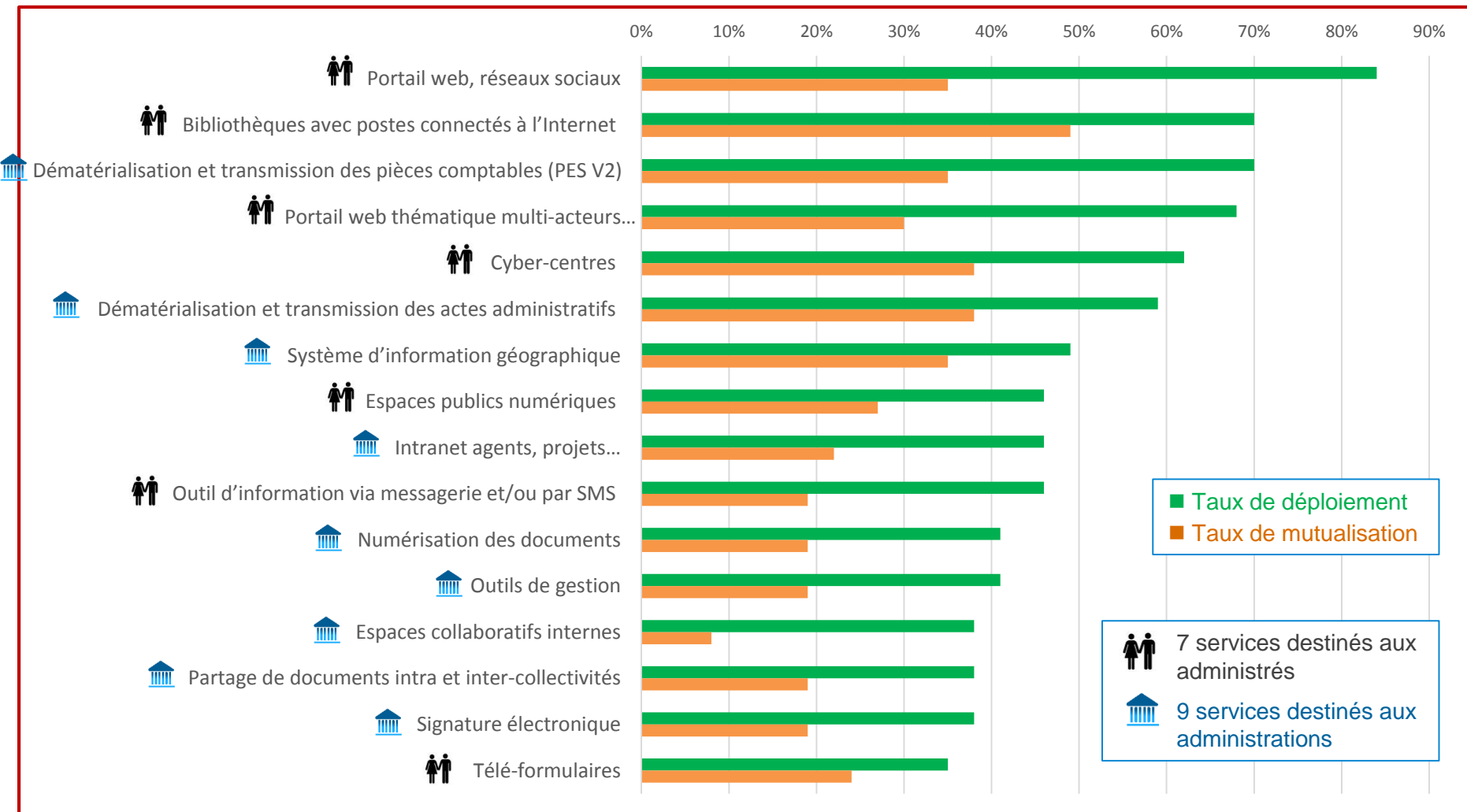


- « ***Sur le territoire de votre EPCI, quels sont, parmi les usages et services ou moyens techniques suivants, ceux qui ont été mis en œuvre ?*** »

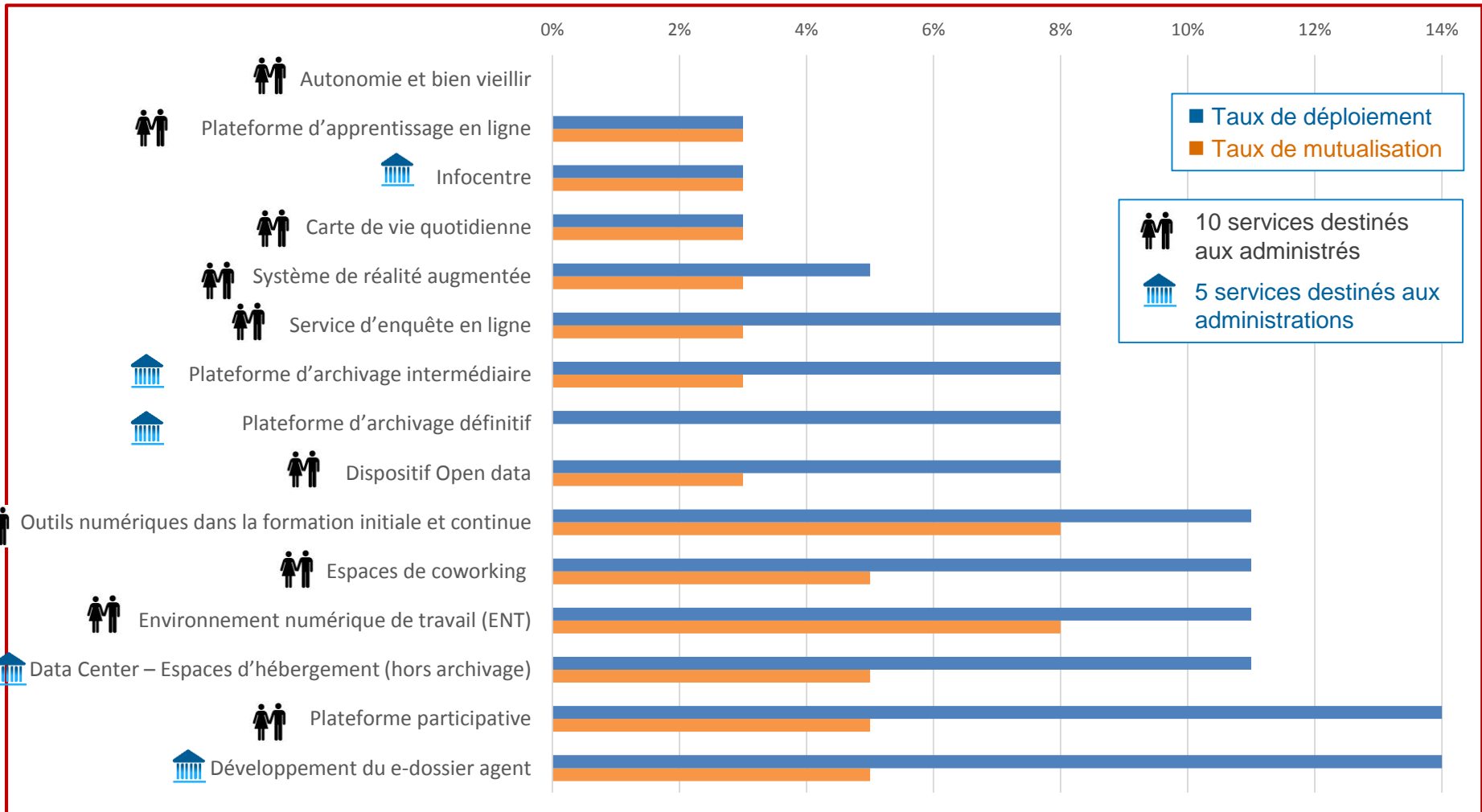
Une liste de 46 usages, services et moyens, était proposée dans le questionnaire.

► Etat des lieux des services et moyens [4/6]

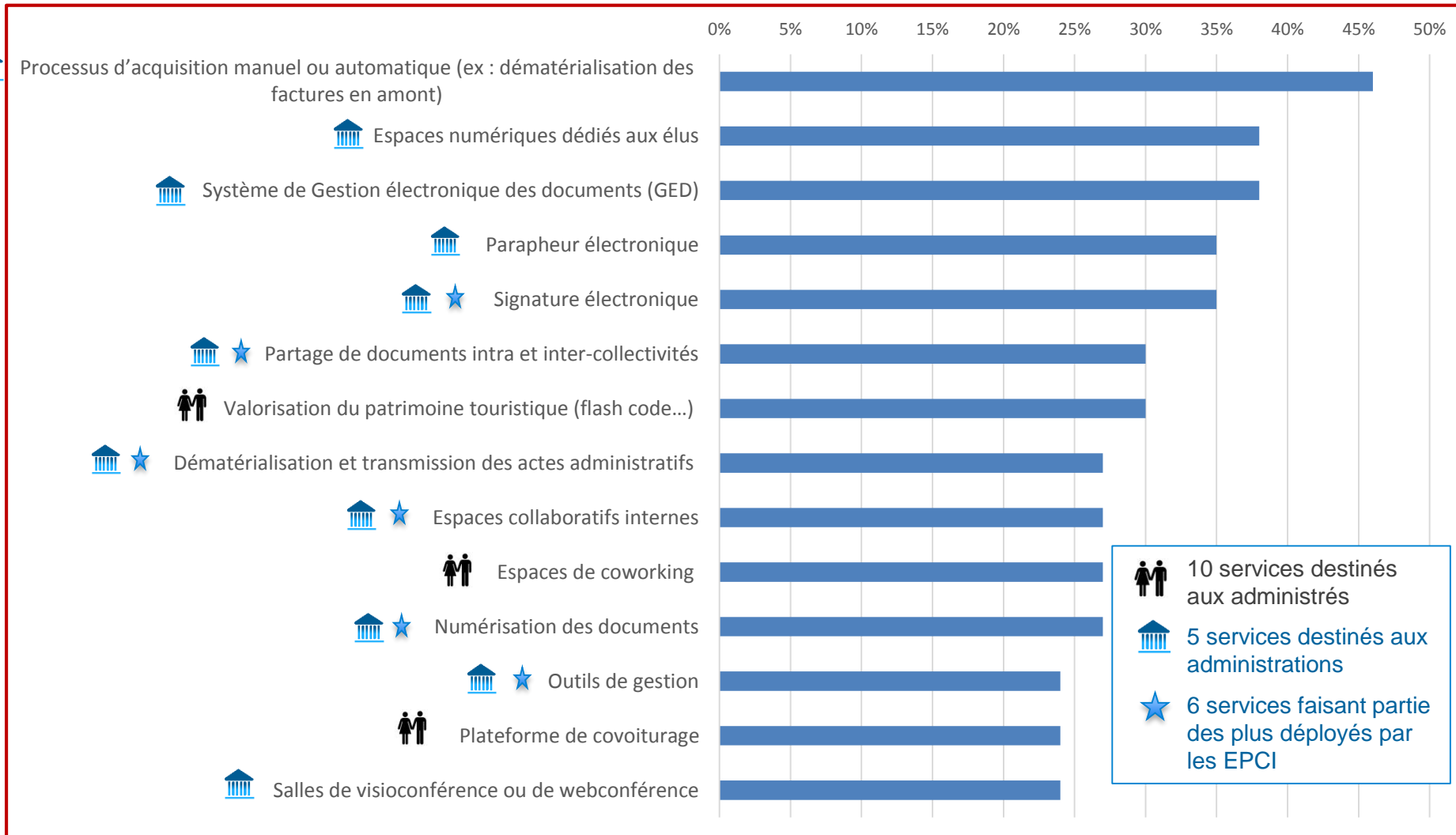
Les 16 services les plus déployés par au moins un tiers des EPCI, avec leurs taux de mutualisation :



Les 15 services les moins déployés par les EPCI avec leurs taux de mutualisation :



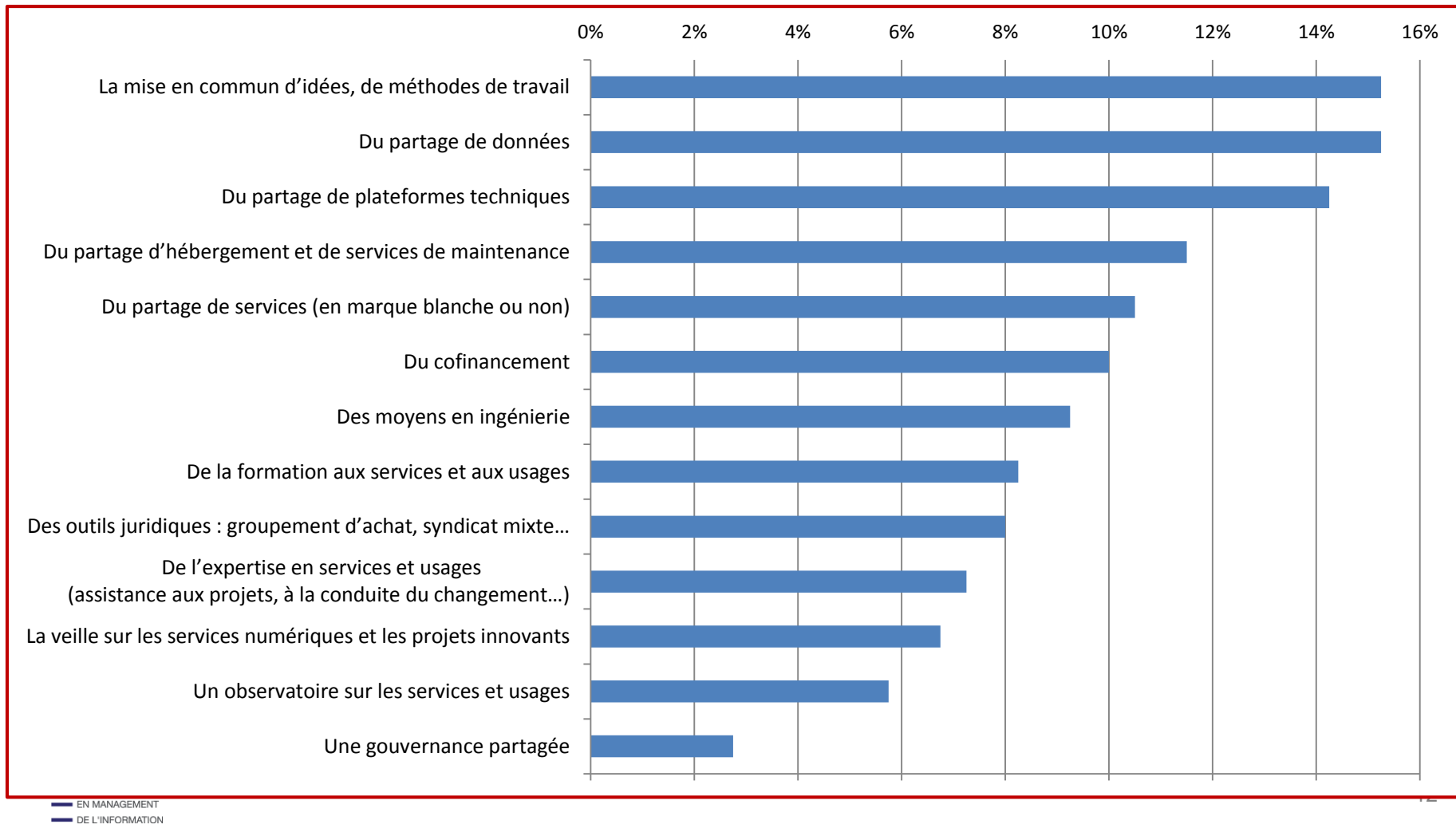
Les 14 services non déployés les plus étudiés par les EPCI :



- « **Concernant les usages et services ou moyens techniques d'ores et déjà mutualisés, ou qui le seront à court terme, quels sont les types de mutualisation mis en œuvre ou envisagés ?** »

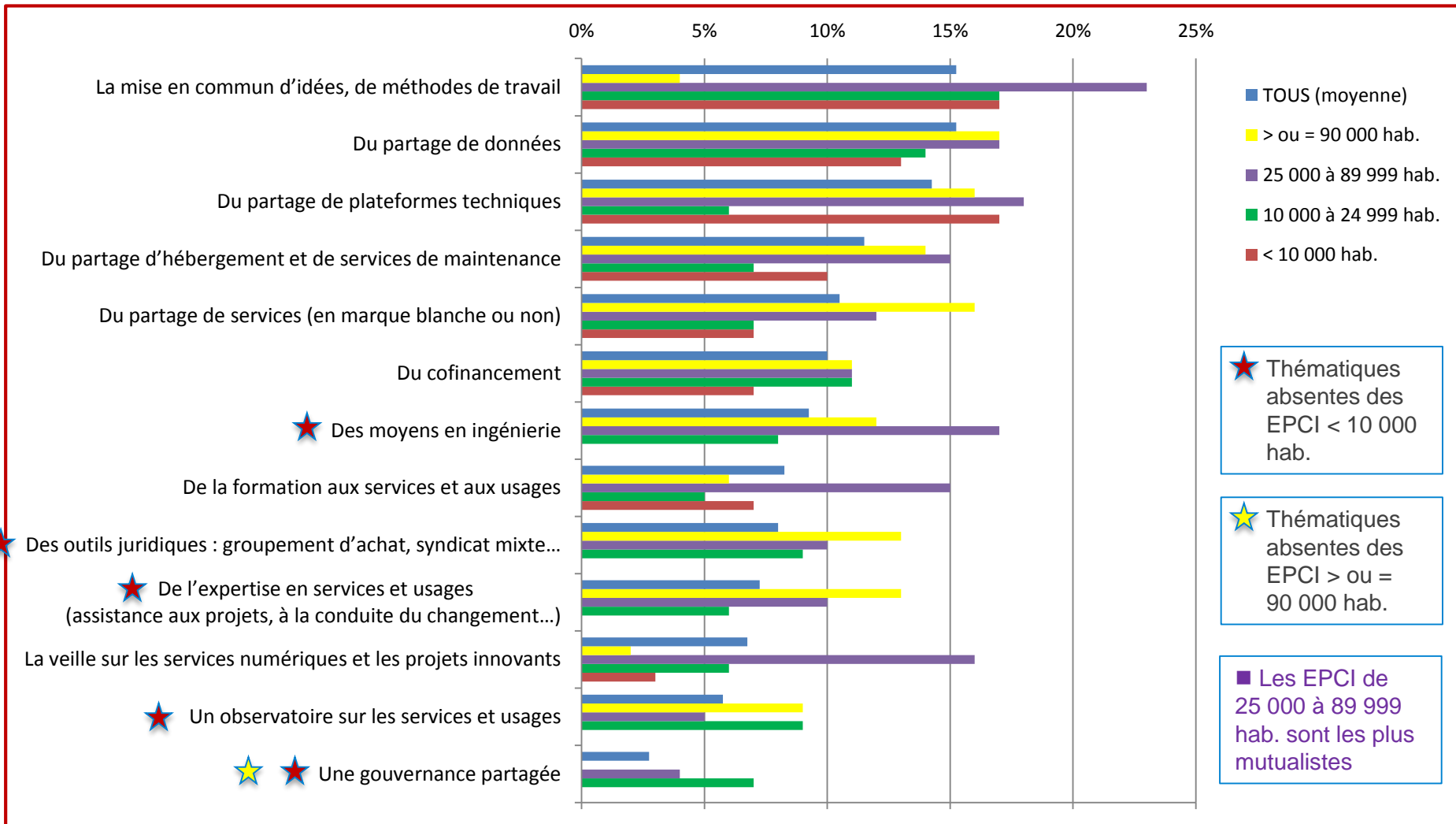
► Mutualisation des services et moyens [2/4]

Les types de mutualisation mis en oeuvre ou envisagés à court terme par l'ensemble des EPCI, pour les services numériques toutes thématiques confondues.



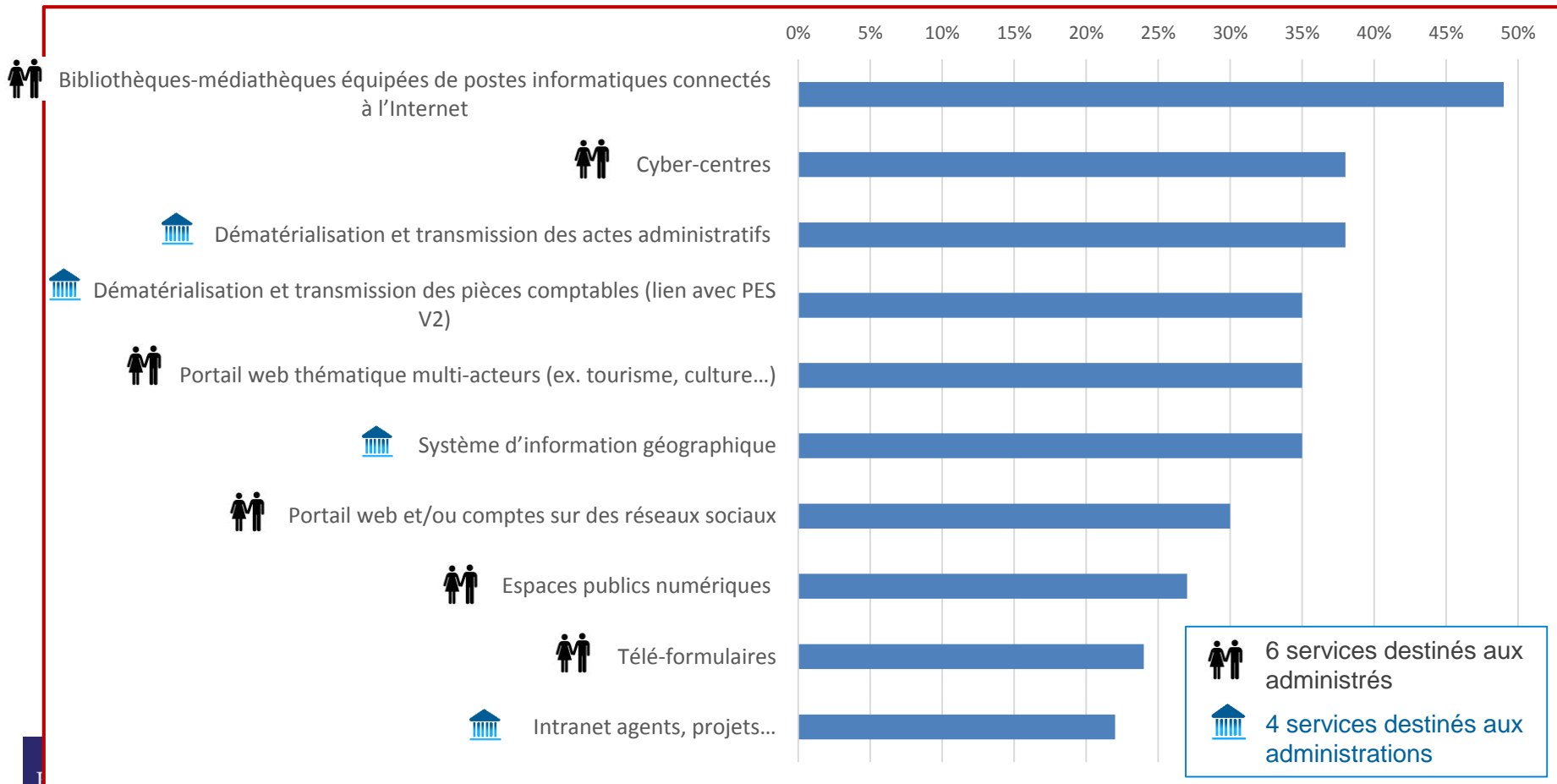
► Mutualisation des services et moyens [3/4]

Les types de mutualisation mis en oeuvre ou envisagés par taille d'EPCI



Les 10 services les plus mutualisés ou sur le point de l'être

Tous font partie des 16 services les plus déployés par les EPCI

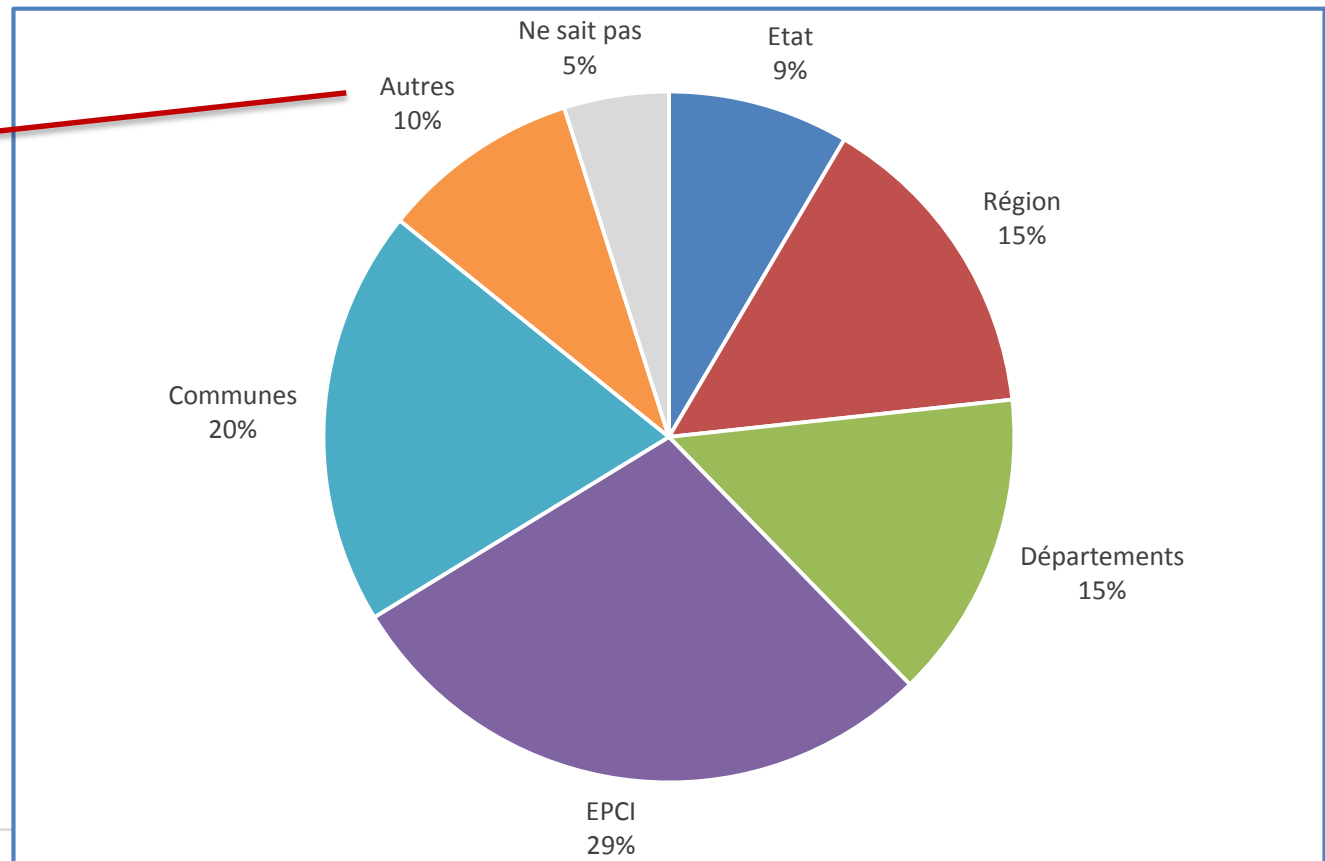


→ « ***Quels sont les acteurs qui participent aux mutualisations mises en œuvre ou envisagées ?*** »

- Etat
- Région
- Département
- EPCI
- Communes
- Autres

Répartition des acteurs participant aux mutualisations pour l'ensemble des EPCI, toutes thématiques confondues

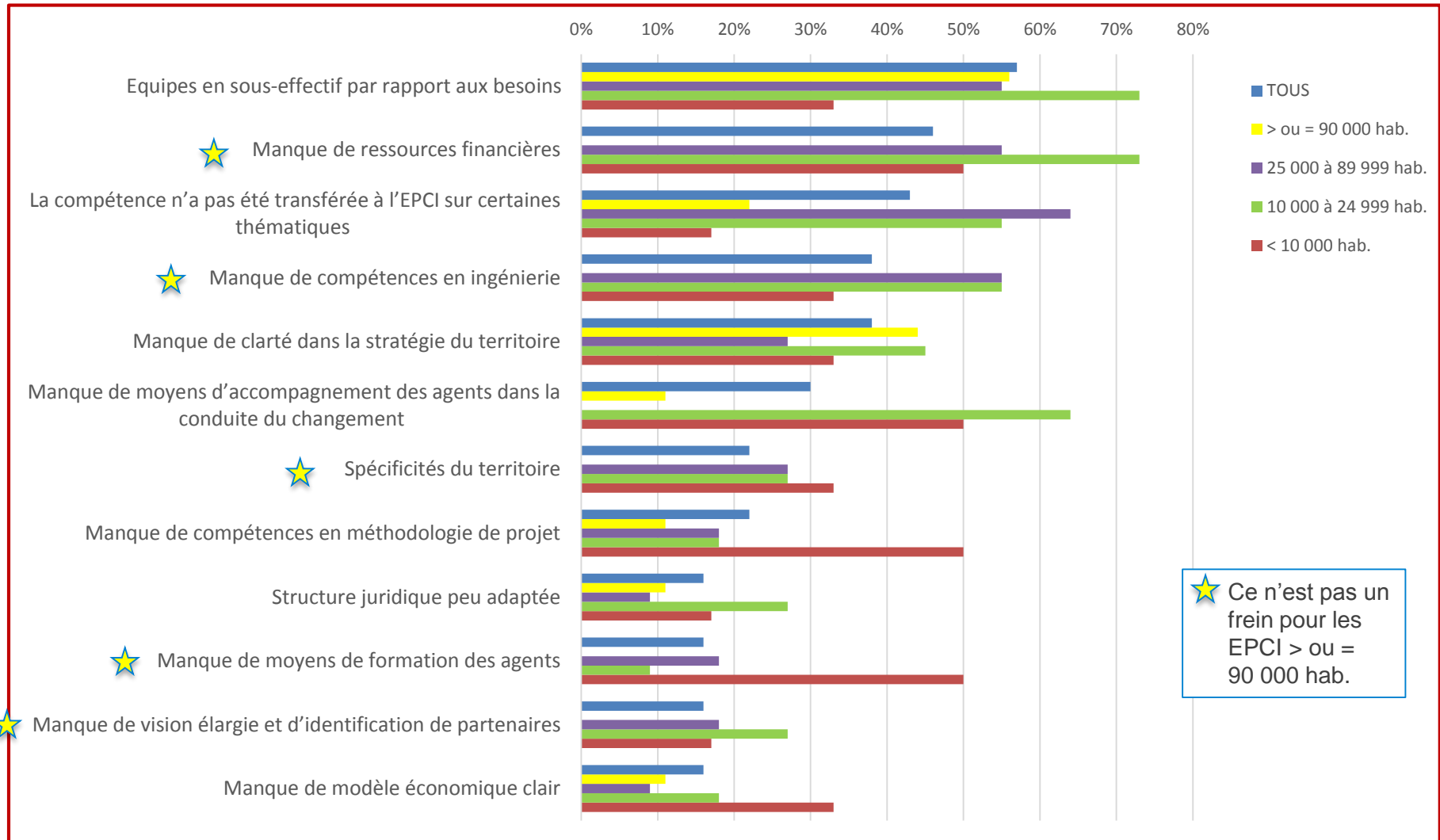
Les participations de l'Etat, de la Région et des Départements se traduisant le plus souvent par des contributions financières (d'investissement et d'exploitation), l'autonomie limitée des EPCI et des communes dans ce domaine peut constituer un risque pour la pérennité des services délivrés.



- SM Fibre numérique
- Centre de gestion 59
- RVVN
- Agence Urbanisme St Omer
- Bailleurs sociaux
- Pôle Emploi
- CCI
- Chambre métiers
- Ruche d'entreprises
- AFP2I
- Pays
- CNFPT
- Transporteur urbain
- CAF
- Mission Locale
- Offices de tourisme
- UDOTSI
- Partenaires touristiques
- CRT

- **« Quels sont les freins et contraintes rencontrés par votre EPCI dans la mise en œuvre de politiques mutualisées de services et d'usages numériques ? »**

Freins et contraintes rencontrés par taille d'EPCI



→ La question de la stratégie :

- **Des initiatives souvent lancées sans concertation**

« Il y a un problème de gouvernance d'intervention sur les collectivités. L'environnement est rendu complexe par la multiplicité des acteurs. Chacun lance des initiatives et se considère légitime. »

- **Un besoin de cohérence stratégique globale, voire de gouvernance à un niveau supra**

« Il faut un plan d'ensemble et une structure d'animation et de coordination pour que ça marche. Il faut éviter de créer (recréer) chacun de son côté, mais s'appuyer sur l'existant et sur une certaine légitimité du chef de file. »

- **Un besoin de méthodologie**

« Il faut un processus méthodologique efficace. Cartographier les services, voir ce qui peut être mutualisé, définir les besoins prioritaires, accompagner les collectivités, réduire les coûts... »

- **L'utilisateur doit être placé au centre de la réflexion stratégique**

« Il faut partir des besoins de l'utilisateur au lieu de produire des services numériques bruts. Il faut penser front-office. Faciliter la vie des usagers. »

→ La question des compétences :

« Il y a un manque de compétences informatiques des petites communes et un manque d'appétence des élus pour le numérique. »

« La maîtrise technologique prend du temps et on n'a pas le temps dans les collectivités. »

→ La question de la sensibilisation et de la formation des élus et des agents :

« Il y a un gros besoin de sensibilisation des élus et de formation des agents (les secrétaires de mairie en particulier) sur les possibilités du numérique. »

« Tant que les élus ne comprennent pas bien les possibilités et les avantages de certains services numériques, il y a peu de chance qu'ils prennent des décisions et qu'ils investissent, et encore moins qu'ils s'attaquent à une stratégie. »

→ La question de l'équité territoriale :

« Le développement des politiques de services et d'usages doit se faire dans une logique de solidarité entre collectivités. »

- Des aides attendues à un niveau supra pour soutenir le développement des mutualisations par les EPCI :
- Des actions de sensibilisation des élus (« road-show »)
 - L'aide au montage d'un dossier Feder, d'un groupement de commandes
 - Un pôle d'assistance technique et d'expertise « *politiquement neutre* »
 - Un pôle de négociation commerciale pour l'acquisition de services, moyens techniques... :
« *Une sorte d'Ugap au niveau de la région, qui organiserait des groupements de commandes dans différents domaines qui intéressent le plus grand nombre de collectivités.* »
 - La fourniture de services « prêts à l'emploi » pouvant être intégrés dans les sites web des collectivités

- Etablir une typologie des principaux modèles de mutualisation observés en Nord-Pas-de-Calais, par domaine de services et usages, au travers de l'enquête EPCI et des entretiens
- Décrire des modèles de mutualisation observés, selon des domaines de services et usages, en dehors du Nord-Pas-de-Calais : GIP E-Bourgogne, Syndicat mixte e-megalis, Syndicat mixte Manche numérique, Sictiam, CSI Piémont, Wallonie (easy.wallonie)
- Décrire et analyser quelques modèles et modalités de mutualisation (analyse MOOF : Menaces / Opportunités / Forces / Faiblesses)
- Présenter les conditions de mobilisation et de contribution des acteurs pour permettre la réussite des orientations retenues : stratégie, portage, structure juridique, principes d'adhésion et de gouvernance, modèles économiques, type et niveau de mutualisation (analyse issue des entretiens avec les structures de mutualisation, la CDC, le SGET, l'ADF et de l'analyse des rapports du SGMAP, Lebreton...)
- Identifier les moyens et l'organisation permettant d'impliquer les collectivités et les partenaires dans la co-conception des propositions et de leur mise en œuvre (plan de communication, site web dédié, outils collaboratifs et participatifs, enquêtes récurrentes, groupes de travail thématiques...)

Annexe : Liste des acteurs et des personnes rencontrées dans le Nord Pas-de-Calais [1/2]



Acteurs du Nord Pas-de-Calais	Personnes rencontrées
Préfecture : SGAR	M. Benoit - Chargé de mission TIC
Conseil Régional	M. Tailliez - DGA Région Numérique M. Desrousseaux - Chef de projet : schéma directeur des usages et services numériques (SDUS) M. Longueval - e-education Mme Cousin - Enseignement supérieur M. Charrier - Santé M. Doutrepuis - Numérique culturel M. Tignon - SIG
Conseil Général du Pas de Calais	M. Lucas - DSI M. Watel - Responsable TIC
Conseil Général du Nord	M. Vaneeckoutte - DSI Mme Dominguez - Chargée de mission M. Olivier - Chef de projet TIC
Communauté urbaine Lille Métropole	M. Lemarchand - Directeur de la coordination territoriale M. Leroy - Directeur de la Mission Aménagement Numérique
Communauté urbaine de Dunkerque	M. Triquet - Directeur de la Communication et des TIC
Pays de Saint-Omer (5 EPCI) : Agence d'urbanisme	M. Renavand - Chargé de mission "Stratégie Numérique" de l'Agence d'urbanisme
CA Valenciennes Métropole	M. Doczekalski - Directeur du Développement Numérique M. Debande - DSI de la Ville de Valenciennes
CC du Sud Artois	M. Duvergé - Vice-président en charge des nouvelles technologies M. Burgeat - Chef de projet TIC
Centre de Gestion du Nord	M. de Bosscher - Responsable Technique du service Cre@tic M. Defromont - Responsable des systèmes d'information
Centre de Gestion du Pas-de-Calais	M. Janquin - Directeur général M. Skrzypczak - DSI M. Figenwald - DG adjoint Mme Janquin - DG adjointe
Réseau des Villes et Villages Numériques (RVVN)	M. Gaudin - Ingénieur Développement Informatique M. Delcroix - Ingénieur Développement Informatique
Syndicat Interhospitalier d'Informatique Hospitalière 59/62 (SIIH)	M. Fruit - Directeur général M. Verbecque - Direction Support et Développement
EuraTechnologies	M. Chehi - Directeur général
Comité Régional du Tourisme (CRT)	Mme Henniqueau - Chef du projet de plateforme collaborative des acteurs du tourisme du NPDC
Etablissement Public Foncier NPDC : Plate Forme de l'Information Géographique (PPIGE)	M. Heroguer - Responsable pôle observation et géomatique
OpenStreetMap (base de données cartographiques libres)	M. Quest - Président France
Pôle Nord (Pôle de l'Open Source et des Logiciels libres des Entreprises du Nord-Pas-de-Calais)	M. Laroche - Trésorier

Annexe : Liste des acteurs et des personnes rencontrées hors Nord Pas-de-Calais [2/2]

Acteurs hors Nors Pas-de-Calais	Personnes rencontrées
Somme numérique	M Briançon - Directeur
E-Bourgogne	M. Fleri - Directeur
Syndicat Intercommunal des Collectivités Territoriales Informatisées Alpes Méditerranée (SICTIAM)	M. Kuhn - Directeur général
Assemblée des Départements de France	M. Quignaux - Chargé de la Mission "Usages et Services Numériques Innovation et Aménagement Numérique du Territoire"
Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET)	M. Laget - Responsable du Pôle aménagement numérique des territoires
Caisse des dépôts	Mme Calcio Gaudino - Chef de projet marketing stratégique M. Verpeaux - Chef de projet ville numérique Mme Le Loup - Chef de projet e-education M. Passily - Expert territorial TIC en charge du Nord-Pas-de-Calais, Picardie et Normandie
Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)	Mme Faivre - Adjointe à la Cheffe de Mission Développement de l'administration numérique (et ex DG de e-Megalis)
Consorzio per il Sistema Informativo del Piemonte (CSI-Piemonte)	M. Broggio - Chargé du Développement international
Portail de la Wallonie (Belgique)	Mme Yerna - Directrice du Commissariat wallon à l'E-Administration, à la Simplification administrative

Merci de votre attention.