

**CONSEIL DÉPARTEMENTAL
DES BOUCHES-DU RHONE**

Direction Générale Adjointe de l'Administration Générale
Direction des Systèmes d'Information et des Usages Numériques
138-35

**RÉUNION DU CONSEIL DÉPARTEMENTAL DU 24 JUILLET 2020
SÉANCE PUBLIQUE SOUS LA PRÉSIDENTE DE MME MARTINE VASSAL
RAPPORTEUR(S) : MME SOLANGE BIAGGI / MME MARIE-PIERRE CALLET****OBJET : Budget primitif 2020 : délégation des systèmes d'information et des services numériques.**

Madame la Présidente du Conseil départemental des Bouches-du-Rhône, sur proposition de Madame la déléguée au contrôle de gestion et aux systèmes d'information et des services numériques, soumet au Conseil départemental le rapport suivant :

En matière de système d'information et d'usage numérique, le Département poursuit le plan numérique défini selon 3 axes :

1. Mieux servir les usagers en matière d'usage et service,
2. Renforcer la compétitivité du territoire,
3. Rendre l'institution plus agile.

La mise en œuvre de ces trois axes nécessite un programme global de modernisation du système d'information et numérique de la collectivité.

Le premier axe de la politique numérique du Département s'adresse aux usagers. Il s'agit de leur proposer un parcours simple d'accès à une offre de services lisible, en phase avec les besoins spécifiques de chaque public, depuis la naissance jusqu'au bel âge de la vie. Le Département développe différents canaux de communication interactive avec les usagers :

- le canal numérique : l'utilisateur, via un compte utilisateur unique sur le site web departement13.fr, aura accès à des démarches en ligne. L'année 2019 a vu la mise en place des téléservices pour la Maison départementale pour les personnes handicapées comme pour la prise de rendez-vous dans les Maisons départementales de la solidarité. Deux nouveaux téléservices sont prévus en 2020 sur la plate-forme : « 13 à votre écoute » et l'extranet pour les assistantes maternelles ;
- le canal téléphonique : la création d'une plate-forme de contact unique facilitera l'instruction et le traitement rapide des demandes téléphoniques des usagers ;
- le canal physique : tous les points d'accueil physique qui maillent le territoire permettent de maintenir une relation étroite avec l'utilisateur. Des actions de médiation numérique viennent en accompagnement des publics éloignés de la culture numérique, notamment au sein des Maisons du bel âge, dans les Maisons départementales de la solidarité et les pôles d'insertion.

Le deuxième axe vise à faire du département un des territoires les plus dynamiques de France en matière de développement de l'écosystème numérique.

Sur la base de son schéma directeur territorial d'aménagement numérique (SDTAN) adopté en mars 2016, engageant la collectivité dans un objectif d'aménagement numérique équilibré de l'ensemble

du territoire, le Département a mis en œuvre un scénario d'aménagement consistant à déployer un réseau Très Haut Débit (THD) dans les zones non prises en compte par les opérateurs privés (nord et ouest du département). Pour cela, la collectivité avait décidé de réaliser un réseau d'initiative publique (RIP) THD, la maîtrise d'ouvrage revenait au syndicat mixte ouvert PACA THD auquel le département participait pour 7 %. Avec ce RIP THD, plus de 54 000 prises FTTH (Fiber To The Home) devaient être déployées en 5 ans.

A court terme, douze opérations de "montée en débit" (MED) sur les réseaux cuivre ont amélioré le débit de près de 5 000 lignes téléphoniques. En 2019 à la suite d'une décision gouvernementale de relancer les investissements des opérateurs privés dans les zones jusqu'alors délaissées par eux, le SMO PACA THD a choisi de renoncer au RIP et a contractualisé la cession du réseau (déjà construit et restant à construire) avec SFR, par le biais d'un appel à manifestation d'engagements locaux (AMEL). Cette cession a fait économiser au Département près de 23 M€ d'investissement. Le Conseil départemental reste membre du SMO PACA THD pour assurer le suivi du projet et de l'opérateur SFR dans son calendrier. La fin du déploiement de la fibre dans les 24 communes concernées est annoncée pour 2021. D'ores et déjà, les douze opérations de MED ont été terminées à la fin de l'année 2019. Ces travaux seront complétés par la mise à disposition du wifi gratuit sur les sites d'accueil du Département.

En complément du SDTAN, le Département poursuit la volonté d'être un terrain d'expérimentation sur les usages à grande échelle. Présent en soutien des grands projets conduits à l'échelle du territoire pour dynamiser l'écosystème, le Département poursuit sa politique de projets numériques innovants en lien avec ses compétences, en soutenant l'organisation d'un hackathon de l'association Code4Marseille visant à développer de nouveaux usages du numérique, tout en associant les publics en insertion. Le Département poursuit également l'extension des fonctionnalités de la plateforme numérique de retour à l'emploi Provencemploi.fr, proposée aux bénéficiaires du RSA depuis 2018.

Le troisième axe s'intéresse aux moyens dont se dote l'institution pour accompagner la transformation digitale du territoire. La révolution numérique dans les pratiques professionnelles permettra d'améliorer l'efficacité et l'efficience de l'action publique. Elle induit nécessairement une évolution des organisations et des process et doit pouvoir s'appuyer sur des outils modernes. En 2020, le développement d'un outil d'intelligence territoriale couplé à un système d'information géographique (SIG) permettra notamment d'améliorer la compréhension de l'évolution du territoire dans les champs de compétences du département.

En complément de la mise en œuvre de ces trois axes, la direction des systèmes d'information et des usages numériques (DSIUN) va poursuivre la modernisation du patrimoine informatique et du système d'information du Département. Des projets informatiques structurants vont entrer en phase de déploiement comme la modernisation de la sûreté des sites du Département. Des projets d'évolution de l'infrastructure informatique permettront aussi de faire évoluer la performance des outils mis à disposition des agents du département mais également de renforcer le niveau de sécurité des systèmes numériques.

Il est à noter que la période de pandémie a fait basculer le nombre de télétravailleurs du Département de quelques dizaines à plusieurs milliers dans un planning très contraint. Les solutions techniques déployées par la DSIUN ont permis d'assurer la continuité d'activité confortant le Département dans son rôle de collectivité de proximité en matière de solidarité, de santé, d'équipements,...

La DSIUN a géré ce contexte de crise en déployant des solutions organisationnelles et techniques innovantes tout en assurant un haut niveau de sécurité informatique, tant pour les connexions à distance que contre les cyber attaques.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil départemental de prendre la délibération ci-après.

Signé
La Présidente du Conseil départemental

Martine VASSAL