

# Analyse de l'apport des OPSN\* des Hauts-de-France à la transformation numérique régionale et des synergies régionales possibles pour l'égalité numérique des territoires

Document de synthèse – Février 2021

\*OPSN : Opérateur Public de Services Numériques



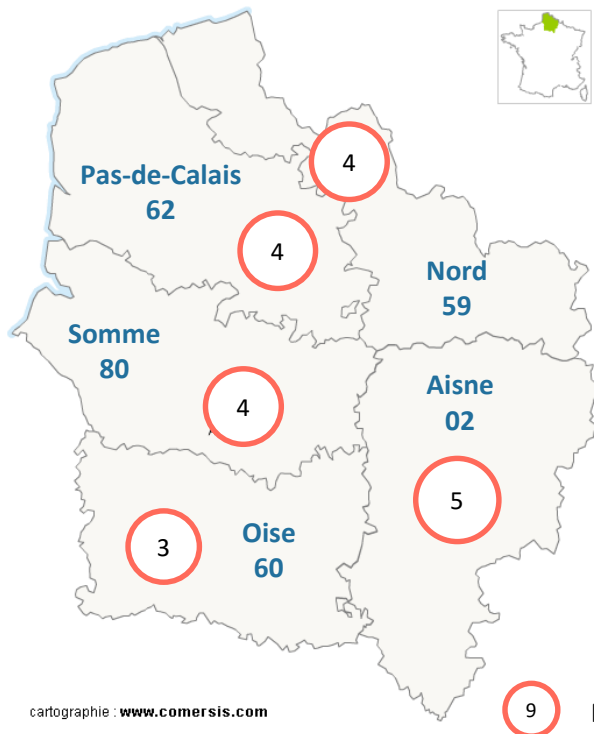
PARIS – LYON – BRUXELLES – Infhotep.com - @infhotep





## 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 régions aujourd'hui, dont les Hauts-de-France : 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.
- > Les OPSN des Hauts-de-France ont coordonné une étude pour comprendre **l'apport des OPSN des Hauts-de-France à la transformation numérique régionale et des synergies régionales possibles pour l'égalité numérique des territoires**. En outre, étant donné la crise encore en cours dans notre pays, des données sur l'impact de celle-ci sur le fonctionnement des collectivités ont été recueillies.
- > Cette étude a consisté d'une part à analyser la présence territoriale et les services rendus par les OPSN. Puis, une **enquête en ligne a été lancée**, à laquelle quasiment 500 personnes ont répondu. En parallèle, des **entretiens ont été menés** auprès des OPSN de la Région. Ce document synthétise les principaux enseignements de cette étude.

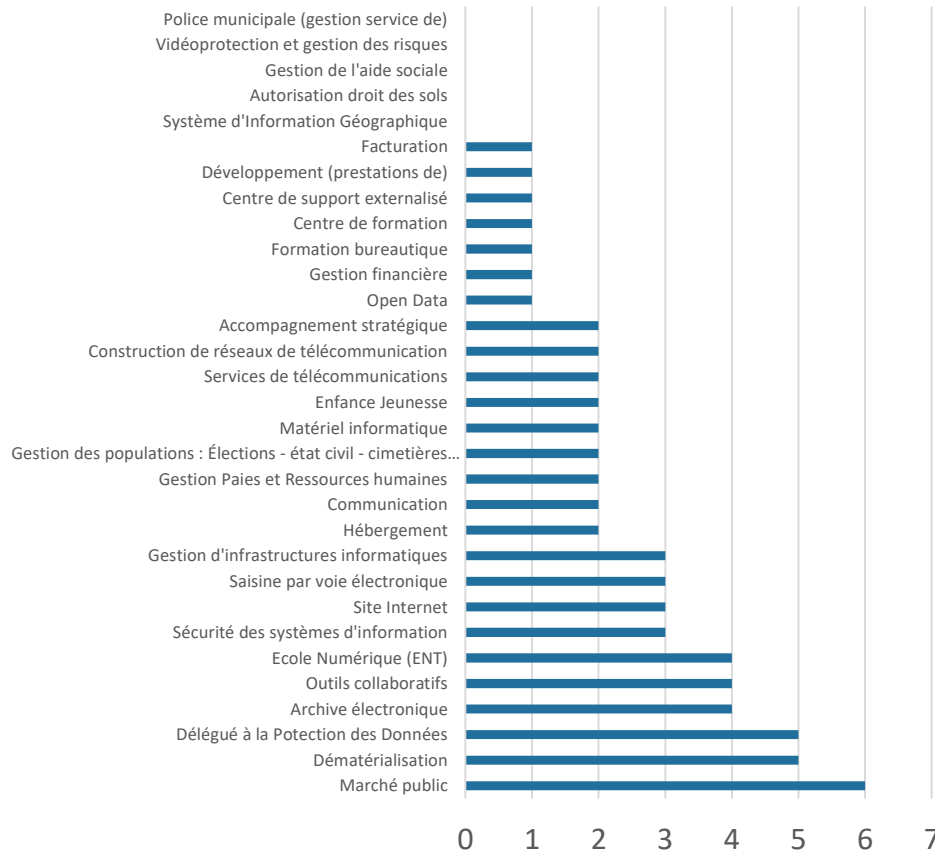


Nombre d'OPSN actifs par département

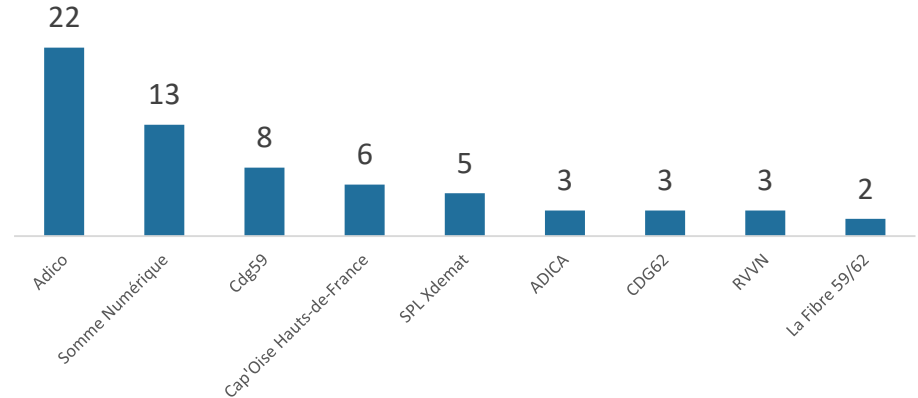
- > Les départements de la Région des Hauts-de-France sont **couverts par 9 OPSN** : l'Adica, l'Adico, Cap'Oise, La Fibre 59/62, Somme Numérique, le CDG59, le CDG62, RVVN et la SPL XDemat.
- > L'hétérogénéité des structures de mutualisation dans les HDF est à l'image de la diversité observée au niveau nationale :
  - > Structures juridiques : il y a 3 associations, 3 Etablissements Publics Administratifs, 2 syndicats mixtes et une Société Publique Locale (SPL)
  - > Au total, **135 agents oeuvrent pour le développement du numérique** au travers de structures de mutualisation dans les Hauts-de-France
  - > Les OPSN disposent de 2 à 60 agents dédiés au numérique, avec une **moyenne de 15** (au niveau national, la moyenne est de 22).

# Offre de services au niveau régional

## Nombre d'OPSN par métier



## Nombre de métiers par OPSN\*



De 2 à 22 métiers couverts, avec une moyenne de 7, nous pouvons distinguer les OPSN « spécialisés » (ADICA, CDG62, La Fibre 59/62), RVVN, et les « polyvalents » (Somme numérique, Adico, CDG59).

- > **Au total, 26 services sur les 31 identifiés au niveau national sont proposés**
- > **Certaines offres sont couvertes par un large nombre d'acteurs** : Marchés publics (6), DPD et Dématérialisation (5), Archivage Electronique et Ecole Numérique (4), Outils collaboratifs, gestion d'infrastructure, SVE, SSI (3)...
- > **Certaines offres très déployées au niveau national ne sont que très peu proposées dans les HDF**, notamment les **logiciels métier** (enfance Jeunesse, gestion des populations, gestion financière, gestion paie et RH, gestion de l'aide sociale, SIG...) ou certaines prestations (hébergement, centre de formation) .
- > **Certaines offres ne sont pas couvertes** : Police municipale, SIG, Autorisation droit des sols, vidéo-protection.



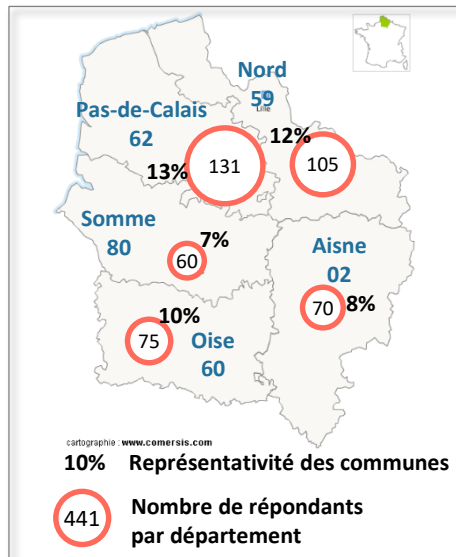
### III. Résultats de l'enquête

- > L'enquête nommée « **Numérique et mutualisation dans les Hauts-de-France : la grande enquête** » a été publiée du 3 décembre 2020 au 18 janvier 2021 sur l'outil Typeform.
- > Cette enquête a pour ambition de **contribuer à l'objectif de produire des services publics numériques de qualité** en analysant la contribution des OPSN sur le territoire des Hauts-de-France, ainsi que les besoins exprimés par les territoires sur le sujet.

# Qui sont les répondants ?

## Des disparités départementales, mais une bonne représentativité globale

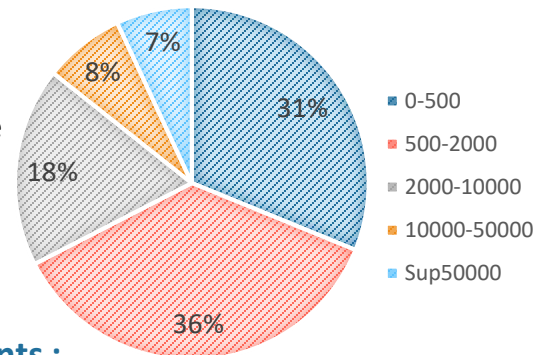
- > **488 personnes** ont rempli l'enquête.
- > 376 communes ont répondu en indiquant leur département, soit **10% des communes des Hauts-de-France**, ce qui est un très bon score, et témoigne de la bonne représentativité des répondants de cette enquête à la réalité territoriale.
- > A lui seul, ce chiffre démontre la **capacité de communication et de mobilisation des OPSN** envers les collectivités.



## Majoritairement des secrétaires de mairie dans des communes de moins de 2000 habitants

- > Les répondants travaillent **majoritairement dans de petites collectivités de moins de 2000 habitants (67%)**
- > 42% travaillent dans une **mairie de moins de 5 agents**, la médiane est de **7 agents**.

Combien d'habitants compte le territoire de votre collectivité ?

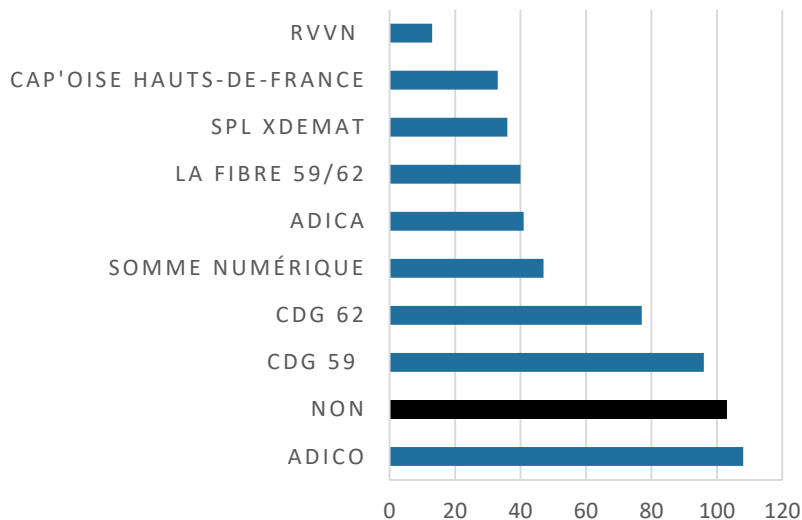


## Typologie des répondants :

- > Les répondants sont **principalement des secrétaires de mairie et DGS (58%)**, ayant donc une **vision transversale sur leur collectivité**, sans être spécialiste du numérique.
- > **La très grande majorité (87%) des répondants travaillent dans une mairie**. Le reste se répartissant dans les EPCI (6%), syndicats et régies hors informatique (5%), CCAS et SMI (2%).

# Utilisation et satisfaction des services des OPSN

« VOTRE STRUCTURE UTILISE-T-ELLE LES SERVICES D'UN OU PLUSIEURS OPÉRATEURS PUBLICS DE SERVICES NUMÉRIQUES ? »

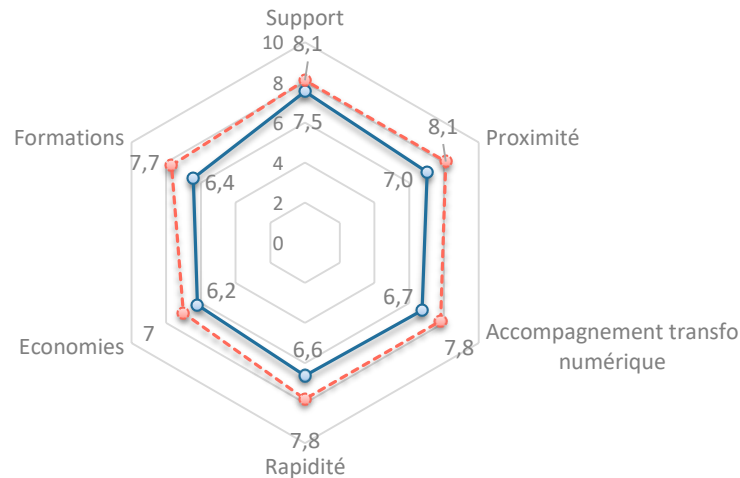


> **72% des répondants utilisent les services d'au moins un OPSN**, soit 351 répondants.

> Pour le reste de l'étude, **l'influence des OPSN** est analysée à travers la comparaison entre l'échantillon de répondants ayant répondu « non » à cette question, et ceux ayant indiqué utiliser les services d'au moins un OPSN.

## SATISFACTION DES RÉPONDANTS

—○— Région HDF —●— France entière



> Les répondants **notent de façon positive leurs OPSN**, avec une moyenne de 6,8/10 à l'ensemble des questions posées.

> Les axes d'amélioration portent principalement sur les **économies générées** (6,2/10) et la **qualité des formations** (6,4)

## Services utilisés

> Les utilisateurs de services d'OPSN utilisent en moyenne **5 services chacun**.

> Les trois grands services utilisés sont **@ctes (59%)**, **le DPD mutualisé (42%)**, et **le parapheur électronique (36%)**.

> L'utilisation de **logiciels mutualisés** est fortement présent dans le « top 10 » : **parapheur électronique (36%)**, **RH (28%)**, **GF (26%)**, **gestion des populations (23%)**, **marchés publics (22%)**

> Les **services tournés vers les citoyens** (GRU, Enfance/Famille, Inclusion, Open Data) **ne sont que très marginalement utilisés**.

> La déclinaison des résultats par département permet de faire apparaître les **cas où les services sont proposés, mais peu utilisés par les répondants**. Ainsi, certaines opportunités départementales de progression sont ainsi importantes à souligner :

- Le 62 pour le service de dématérialisation des actes ;
- Le 02 et le 80 sur l'utilisation des services de DPO mutualisé
- La SSI et l'achat de licences logiciel dans la majorité des départements excepté le 60.

Service	02	59	60	62	80	HDF	
Dématérialisation du contrôle de légalité	51%	77%	81%	31%	60%	59%	
Délégué à la Protection des Données	23%	42%	53%	51%	26%	42%	
Parapheur électronique	26%	19%	74%	10%	63%	36%	
Solution de gestion Paie et Ressources Humaines	26%	16%	81%	18%	9%	28%	
Solution de gestion financière	21%	10%	73%	16%	9%	26%	
Centre de support et d'assistance	15%	13%	61%	13%	14%	24%	
Achat de matériel informatique	11%	7%	74%	7%	7%	23%	
Solution de gestion des populations	30%	7%	71%	13%	7%	23%	
Solution de gestion des marchés publics	11%	28%	26%	22%	12%	22%	
Achat de licences logiciel	6%	17%	79%	3%	5%	22%	
Accompagnement technique de proximité	15%	20%	35%	16%	19%	21%	
Site Internet	9%	16%	37%	13%	30%	20%	
Centre de formation	2%	25%	44%	22%	5%	20%	
Archivage électronique	26%	17%	32%	4%	16%	19%	
École Numérique (ENT)	26%	10%	18%	1%	30%	17%	
Accompagnement de projet	26%	10%	23%	13%	12%	16%	
Messagerie électronique	17%	7%	26%	9%	14%	16%	
Hébergement / Sauvegarde de fichiers / Data	2%	9%	37%	9%	16%	15%	
Accompagnement stratégique	6%	9%	23%	6%	9%	11%	
Sécurité des Systèmes d'Information	0%	6%	21%	4%	2%	7%	
Solution Enfance / Famille	0%	4%	13%	4%	0%	5%	
Solution de gestion de la Relation à l'Usager	4%	3%	8%	0%	2%	4%	
Système d'Information Géographique	4%	3%	3%	1%	5%	3%	
Objets connectés	2%	0%	6%	0%	0%	2%	
Outils collaboratifs	0%	1%	3%	0%	2%	2%	
Médiation et inclusion numérique des citoyens	0%	3%	5%	1%	0%	2%	
Plateforme d'Open Data	0%	3%	3%	0%	2%	2%	
Laboratoire d'innovation	0%	0%	0%	0%	0%	0%	

Services utilisés par les utilisateurs de services des OPSN, en % par département / En rouge les services qui sont censés ne pas être proposés dans le département

# Besoins exprimés par les répondants

## Besoins exprimés

Service	02	59	60	62	80	HDF
Archivage électronique	17%	33%	16%	30%	19%	24%
Achat de matériel informatique	15%	22%	0%	22%	35%	19%
Achat de licences logiciel	11%	19%	2%	12%	16%	14%
Hébergement / Sauvegarde de fichiers / Data	11%	19%	5%	12%	12%	14%
Sécurité des Systèmes d'Information	4%	14%	11%	16%	7%	12%
Site Internet	9%	17%	11%	12%	16%	12%
Accompagnement de projet	6%	19%	11%	12%	14%	12%
Outils collaboratifs	15%	13%	5%	7%	2%	11%
Centre de formation	23%	4%	8%	10%	9%	11%
Accompagnement technique de proximité	13%	14%	8%	10%	0%	11%
Accompagnement stratégique	4%	12%	11%	7%	2%	10%
Solution de gestion de la Relation à l'Usager	9%	12%	5%	6%	9%	9%
Solution de gestion Paie et RH	9%	10%	2%	12%	5%	9%
Objets connectés	0%	10%	15%	1%	2%	8%
Parapheur électronique	4%	12%	2%	10%	0%	8%
Solution de gestion des populations	9%	6%	8%	9%	9%	8%
Système d'Information Géographique	4%	9%	6%	6%	7%	8%
Médiation et inclusion numérique des citoyens	4%	3%	8%	4%	12%	7%
Plateforme d'Open Data	0%	12%	6%	9%	0%	7%
Messagerie électronique	4%	12%	6%	9%	5%	7%
Dématérialisation du contrôle de légalité	11%	3%	0%	12%	2%	7%
École Numérique	9%	12%	5%	6%	0%	7%
Solution de gestion des marchés publics	4%	3%	10%	13%	2%	7%
Solution de gestion financière	11%	7%	0%	6%	5%	6%
Centre de support et d'assistance	9%	7%	2%	7%	2%	6%
Délégué à la Protection des Données	11%	4%	3%	4%	7%	5%
Solution Enfance / Famille	4%	6%	5%	6%	7%	5%
Laboratoire d'innovation	2%	3%	6%	1%	2%	5%

Services demandés par les utilisateurs de services des OPSN, en % par département / En rouge les services qui ne sont pas proposés dans le département

> Certains services « socles », pourtant proposés par les OPSN, apparaissent comme des besoins non couverts : l'archivage électronique arrive en tête des demandes (25%), avec l'achat de matériel informatique (20%) et de licences logiciel (15%), la Sécurité des Systèmes d'Information (13%), l'accompagnement de projet et l'accompagnement technique de proximité, ou encore l'ENT.

> Certaines demandes pourraient bénéficier d'une approche collective de fourniture des services car :

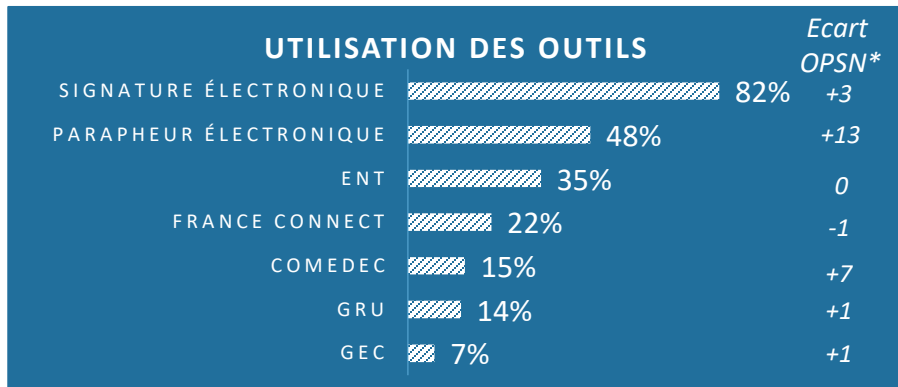
- Disponibles chez un seul OPSN mais largement attendus : hébergement et sauvegarde de fichiers, centre de formation, plateforme Open data, gestion financière ;
- Attendus partout et non proposés : GRU, SIG, déploiement d'objets connectés.

> L'analyse des données par département permet de faire ressortir des opportunités plus locales :

- Le besoin d'un centre de formation pour le 02 (23% des demandes)
- L'archivage électronique et l'achat de matériel informatique pour le 59 et le 62 (respectivement 33/30% et 22%)
- L'achat de matériel informatique pour le 80 (35% des demandes)

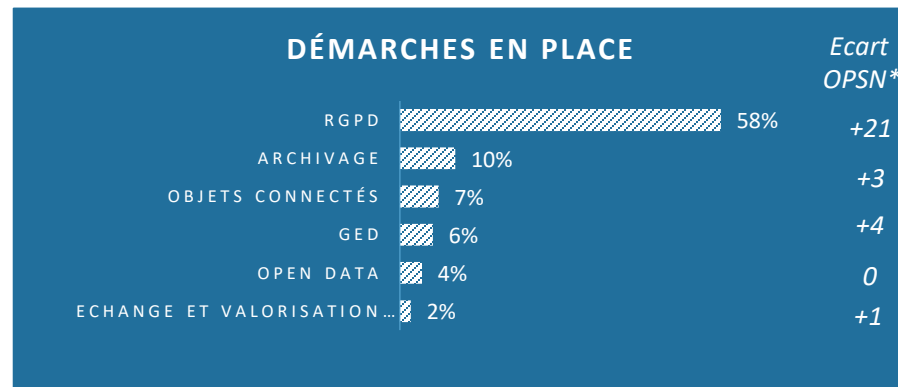
## Dématérialisation

- > La dématérialisation n'est que **très inégalement avancée dans les collectivités**. Si la signature électronique est largement répandue, le reste des outils sont moins utilisés.
- > L'appartenance à un OPSN a un **effet hétérogène sur la dématérialisation** des collectivités interrogées, mais toujours dans le sens de meilleurs résultats. Il fait très nettement **augmenter le taux d'utilisation du parapheur électronique** (+13 points) **et de COMEDEC** (+7 points).
- > Les répondants indiquent que l'avancement de la dématérialisation est **peu avancé dans leur collectivité**, avec une **moyenne de 5,9, soit une différence à la baisse de 0,4 points avec le niveau national**.



## Gestion de la donnée

- > Hormis la protection des données personnelles, portées par les obligations du RGPD, **les pratiques liées à la donnée** ne sont que **très peu diffusées** dans les collectivités.
- > L'appartenance à un OPSN a un **effet considérable sur la mise en place de démarches RGPD dans les collectivités des Hauts-de-France** (+21 pts).
- > En exploitant les chiffres publiés par la CNIL en Open Data, on apprend que ce sont **45% des collectivités qui ont nommé un DPO passent par leur OPSN**, confirmant l'impact déterminant de ces structures sur ce sujet.
- > Les répondants indiquent que **la maturité sur la gestion la donnée est plutôt basse** dans leur collectivité, avec une **moyenne de 4/10**.



\* Par exemple, si en moyenne 15% des répondants utilisent COMEDEC, ce taux est de 10% pour les « non adhérents » et 17% pour les « adhérents à un OPSN » (+7).

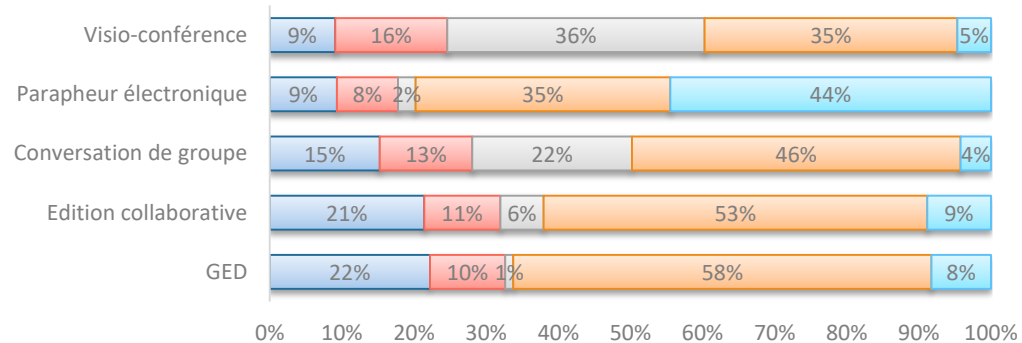
## « Est-ce que la crise du Covid 19 a eu une influence sur la mise en place d'un des outils suivants dans votre organisation ? »

### Impacts sur les outils

- > L'utilisation d'outils collaboratifs **commence à être répandue dans les collectivités, malgré la taille modeste des collectivités.**
- > **Plus d'un quart des répondants indiquent utiliser un logiciel de conversation de groupe** (type Slack / Mattermost), un sur cinq utilisent un logiciel d'édition en ligne et un agenda collaboratif.
- > Néanmoins, les répondants jugeaient qu'ils n'avaient **pas les outils numérique pour assurer la continuité de leur travail durant la crise du Covid 19** (moyenne de 4,5/10), **ni la formation suffisante** pour utiliser les outils en ligne nécessaires au télétravail (Non à 59%).
- > L'impact du Covid a été important sur la mise en place d'outils en **accélérant le déploiement d'outils de GED et d'édition collaborative** (autour de 20%), de **conversation de groupe** (15%). **La crise a également fait émerger des besoins qui n'ont pas été satisfaits**, notamment pour les **solutions de visio-conférence** (15%) et de **conversation de groupe** (13%).

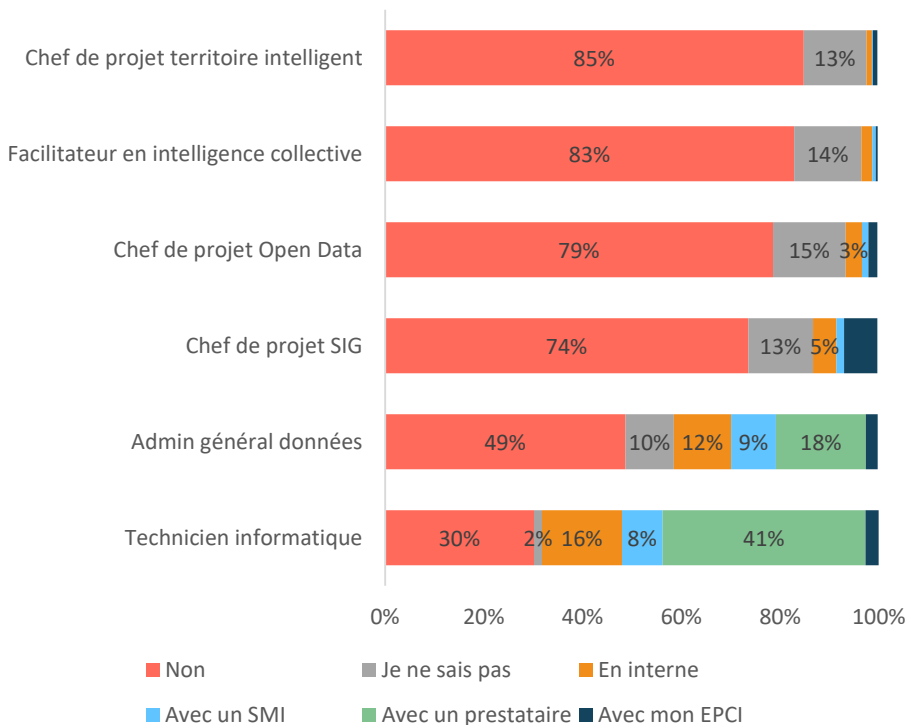
### Impacts sur le télétravail

- > Malgré la taille réduite des collectivités qui ont répondu, le **télétravail est en progression** suite à la crise du Covid-19, **qui a augmenté ou généralisé la pratique du télétravail pour 28% des collectivités.**



- La crise a accéléré la mise en place
- La crise a mis en avant le besoin mais la solution n'a pas été mise en place
- La crise n'a pas fait émerger de besoin sur ce sujet
- Je ne sais pas
- La solution était déjà en place

## Des démarches en émergence sur le territoire



> Etant donné la taille des structures dans lesquelles travaillent les répondants, la **plupart des profils spécialisés sur le numérique** (chef de projet open data, administrateur général des données, ...) **ne sont pas mobilisables ou même connus**. Seuls les **techniciens informatiques sont disponibles**, le plus souvent grâce à **un prestataire informatique**. Ceci met en évidence le manque de compétences disponibles par les collectivités.

> Par ailleurs, **30% des répondants indiquent avoir un élu référent en charge du numérique**, pour la majorité nommé depuis 2020 c'est-à-dire les dernières élections.

> 28% des répondants indiquent qu'une **démarche d'accompagnement des usagers au numérique** existe sur leur territoire, dans la majorité des cas portée par leur EPCI (15%) ou par eux-même (11%). Seulement **6% des répondants ont accès à un laboratoire d'innovation** et **7% ont déjà participé à une réunion animée avec des méthodes d'intelligence collective**.

> Les **méthodes orientées usagers** ne sont pas privilégiées (note moyenne de 3,7/10), **ni l'utilisation de logiciels libres** (moyenne de 3,6/10).

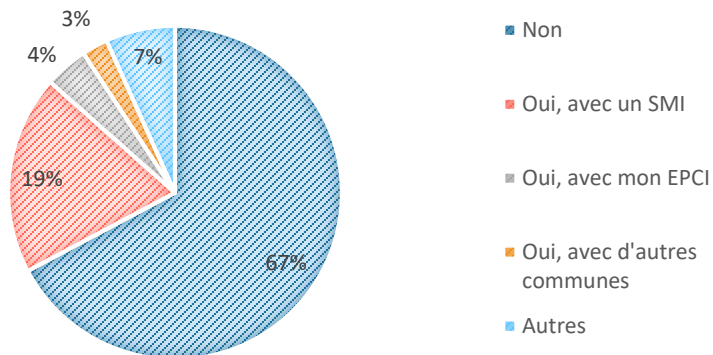


# Hébergement et cybersécurité : des collectivités vulnérables, un socle nécessaire pour la confiance numérique

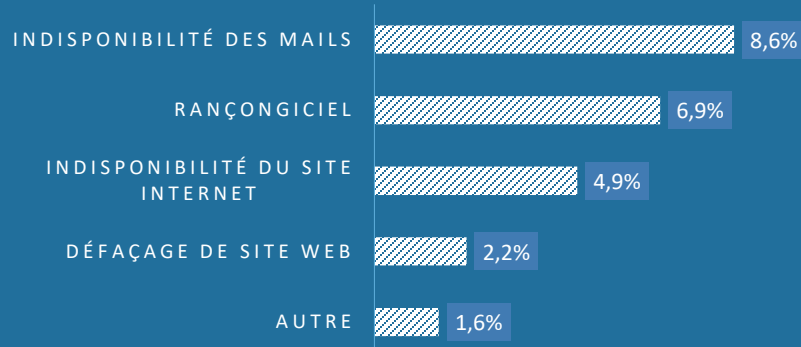
- > 27% des répondants indiquent **héberger leurs données en partie ou complètement dans un datacenter**. Parmi eux, 16% indiquent qu'il minimise son impact environnemental. Ce datacenter est non mutualisé dans la plupart des cas (67%).
- > **9% des répondants seulement ont une filière de recyclage ou de réutilisation** des smartphones et ordinateurs.
- > Au vue des **préoccupations grandissantes autour de l'impact environnemental du numérique**, ce sujet demeure un levier très important d'amélioration sur lequel **les OPSN pourraient apporter des démarches structurantes**.

- > La **sauvegarde est une pratique aujourd'hui très répandue**, même dans les plus petites collectivités. Elle est effectuée pour **44% en local**, et 31% de façon externalisée. Les autres démarches (nomination d'un RSSI, PCA/PRA) demeurent encore très rares.
- > Côté cyberattaques, **80 collectivités, soit 18% des répondants, ont indiqué en avoir subi une**, dont les conséquences sont indiquées dans le tableau ci-dessous :

## LE DATACENTER EST-IL MUTUALISÉ ?



## AVEZ-VOUS DÉJÀ SUBI UNE OU DES ATTAQUES CONTRE VOTRE SYSTÈME D'INFORMATION ? SI OUI, QUELL A ÉTÉ SA CONSEQUENCE ?



- > 9 OPSN sont présents dans la Région des Hauts-de-France, couvrant l'ensemble du territoire et apportant des services de proximité qui sont appréciés par leurs adhérents.
- > L'avancement du numérique, qu'il s'agisse de dématérialisation, de gestion de la donnée, de cybersécurité ou d'outils collaboratifs, est favorablement impacté par l'action des OPSN. Ils ont un rôle considérable sur l'avancement des démarches RGPD par les communes, grâce à leur service de DPO mutualisé.
- > Le Covid a montré l'impréparation dont pouvaient souffrir certaines collectivités vis-à-vis de l'utilisation d'outils permettant de fonctionner en distanciel, qu'il s'agisse d'outil ou de formation. Il a également mis en lumière le besoin en outils de collaboration.
- > Les compétences dans le domaine du numérique restent largement inaccessibles pour la majorité des collectivités, qui ne font appel majoritairement qu'à des techniciens informatiques.
- > La plupart des collectivités n'ont pas accès à un datacenter, qui peut pourtant grandement améliorer la sécurité, la continuité, l'accessibilité de leur système d'information. De même, si le sujet de la réduction de l'empreinte environnementale du numérique s'imposera dans les années à venir, il n'est pas encore traité par les collectivités.
- > La cybersécurité demeure un socle de confiance qui n'est pas encore assuré par les collectivités des Hauts-de-France, comme le souligne l'absence de démarches et de compétences en place sur le sujet.
- > Des marges de progression existent pour adapter plus finement l'offre de service et les besoins des territoires. Ainsi, certains sujets sont particulièrement demandés : archivage électronique, achat de matériel informatique et de licences logicielles, ou encore hébergement de données. Une meilleure adéquation de l'offre à la demande pourrait être favorisée :
  - Par la poursuite de démarches mutualisées entre les OPSN (partage d'infrastructures, partage d'expertise, achats groupés...)
  - Par l'extension de services proposés d'un point de vue fonctionnel et territorial.
- > Une communication affinée permettra également de répondre immédiatement aux attentes des collectivités pour certains services existants.

# Merci pour votre attention



PARIS – LYON – BRUXELLES – Infhotep.com - @infhotep

