

SPECIALITÉ « INFORMATIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION »

ÉPREUVE DE NOTE

NOTE OBTENUE : 16.25 / 20

Direction des systèmes d'information mutualisée
de la commune d'INGEVILLE et de l'intercommunalité d'Ingeco

16 juin 2021

NOTE

A l'attention de Monsieur le Directeur des Systèmes d'Information

OBJET

La transition numérique vers le streaming et la visioconférence dans les collectivités territoriales

Référence : ordonnance n°2020-391 du 1^{er} avril 2020 – art 6 et art 10 sur la dérogation propre aux visioconférences pour les réunions des organes délibérants locaux

NOTE DE SYNTHÈSE

La publication des assemblées est une obligation pour les collectivités, sous forme d'affichage public.

Aujourd'hui, la défiance politique et l'abstentionnisme grimant interpellent les élus politiques afin qu'ils envisagent différemment la vie démocratique. Comment la rendre plus séduisante et plus accessible pour les citoyens ?

À l'ère du numérique, avec l'accélération de la crise sanitaire, le télétravail a bondi de 7% des salariés en décembre 2019 à 30% en mai 2020. Et aujourd'hui, l'idée se répand qu'il n'est pas forcément nécessaire d'être au bureau pour travailler : 70% des salariés expriment vouloir télétravailler au moins un jour par semaine.

Comment recentrer les citoyens sur le réel, le quotidien, ce qui les impacte directement ? Et quelles solutions numériques proposer pour accompagner le travail à distance ?

Ce double enjeu (partie I) sera décliné sous l'angle de la démocratie participative (sous partie A) et sous l'angle du télétravail (sous partie B).

Puis les solutions numériques (partie II) seront présentées (sous partie A) ainsi que leurs règles et vigilances d'usage (sous partie B).

Partie I – Un enjeu double : assurer la démocratie, en distanciel

Sous-partie A – Vers la démocratie participative

Au-delà de son usage par les collectivités pour assurer la surveillance, la vidéo peut venir porter la démocratie. En effet, inclure la vidéo au sein du conseil municipal, du conseil communautaire et des agglomérations de communes et communautés de communes est autorisé par l'ordonnance citée en référence. Les collectivités territoriales peuvent utiliser tous les moyens de téléconférence pour l'organisation de la vie démocratique pendant la durée de l'état d'urgence sanitaire.

Ainsi, ces vidéos peuvent rendre compte du travail effectué par leurs élus tout au long de leur mandature, quel que soit leur bord. Le public peut ainsi assister aux débats de chez lui. Une vidéo diffusée en direct apporte l'avantage à la fois démocratique et politique d'apporter une certaine transparence et une démocratie visible.

De plus, ce média permet également une communication plus large, à destination de la presse locale ou régionale.

Public Sénat, chaîne télévisuelle nationale, est une référence en terme de démocratie participative, permettant aux citoyens de s'informer dans un cadre non commercial, au contraire des chaînes d'information.

Sous-partie B – Télétravail et présentiel : vers une solution hybride

Dans la vague numérique, le confinement a accéléré l'appropriation des technologies de visioconférence, audioconférence, outils collaboratifs.

Il s'avère que cette digitalisation accélérée perdurera après la crise. Le conseil département du Nord (8000 agents) est passé de 800 agent en télétravail à 5600 agents. La Caisse Nationale d'Assurance Vieillesse CNAV a 92% de ses salariés en télétravail.

Même si le confinement a permis d'accélérer le déploiement d'outils numériques, le télétravail complet n'est pas désirée par les salariés, qui expriment l'envie de deux jours de télétravail par semaine, pour garantir plus de présentiel que de distanciel.

Au-delà des solutions numériques, c'est bien ce fonctionnement hybride de présentiel et distanciel qui doit être mis en place. Il préfigure l'organisation des collectivités de demain.

Une réflexion doit ainsi être menée pour animer autrement les collectifs de travail : que demander aux salariés à domicile ou sur site ?

Ainsi, le digital survivra à la crise mais avec une évolution de la collaboration entre les agents, ainsi que dans les modes de management.

Partie II – Des solutions numériques efficaces, nécessitant une sensibilisation à leur fonctionnement et leur usage

Sous-partie A – Principes et exemples de solutions hybrides

Les solutions de captation vidéo, vidéoconférence, avec diffusion en direct (streaming) sont nombreuses.

Elles impliquent des investissements matériels pour les caméras, la régie, les logiciels, les switches, les câbles.

Elles nécessiteront également des coûts de fonctionnement pour les abonnements logiciels, et le personnel technique de régie.

Les caméras de type tourelle, commandées à distance pour mettre en valeur les orateurs sont plébiscitées.

Pour la captation audio, des solutions équipent généralement déjà les salles et peuvent être adaptées.

Pour la régie, les solutions préférées sont numériques avec des connexions réseau NDI/PTE/POE avec un câblage unique de type RJ45 catégorie 6 et supérieur.

Des solutions hybrides sont également possibles comme le streaming en studio TV ou la captation vidéo avec diffusion sur une plate-forme type Youtube.

Le site democratique.fr donne à voir différentes variantes de vidéos d'assemblées territoriales.

En terme de budget matériel, des estimations sont à 10 à 15 k€ pour tout l'investissement matériel pré-cité.

Dans le futur, des solutions de réalité virtuelle, de son spatialisé, de traduction en temps réel, voire même de vidéo immersive sont en cours de développement.

Sous-partie B – Vigilances et bonnes pratiques

La captation implique de traiter le droit à l'usage. Ainsi, une déclaration à la CNIL est nécessaire pour tout enregistrement d'assemblée car les participants sont visibles.

De même, les données sensibles doivent être masquées par des bip.

La CNIL recense des conseils d'usage concernant l'apparente gratuité de certaines solutions, qui se rémunèrent par de la diffusion de publicité et la vente de données personnelles. L'information quant à l'usage des données est impérative pour assurer leur confidentialité.

La fragilité des réseaux et la connectivité internet sont des facteurs clés pour éviter les coupures et les pertes de connexion. La qualité et l'âge des ordinateurs utilisés sont également influents.

L'ANSSI a signé une convention avec l'association Déclic pour sensibiliser les collectivités à la cyber sécurité, produisant un livret des grands principes d'hygiène numérique, et proposant un réseau de correspondants régionaux.

La Direction Générale de l'Administration de la Fonction Publique a également publié les bons usages pour communiquer en visioconférence.

Pour finir, la volumétrie des données non seulement à stocker mais surtout à transmettre (beaucoup plus consommateur) doit être évaluée. La consommation d'énergie et donc l'émission de gaz à effet de serre sont énormes et viennent questionner le rôle des collectivités en terme de sobriété numérique, notamment avec le déploiement de la 5G.

Pour conclure, la vidéo au service des collectivités territoriales est une partie intégrante de la transformation digitale, accélérée par la crise sanitaire nécessitant une distanciation sociale tout en maintenant une assemblée accessible au public.

PROPOSITIONS OPÉRATIONNELLES

Dans le cadre de notre direction des systèmes d'information mutualisée de la commune d'INGEVILLE et de l'intercommunalité d'INGECO, cette transition numérique au service de la démocratie doit être menée.

L'organisation stratégique de ce projet (partie I) sera d'abord cadrée (sous partie A) puis gouvernée (sous partie B). Sa réalisation (partie II) sera crite (sous partie A), ainsi que son appropriation (sous partie B).

Partie I – L'organisation stratégique de la démarche

Sous-partie A – Le cadrage du périmètre à traiter

Cette étape pose les bases du projet. Il s'agit de manière collaborative, de cadrer les besoins : les assemblées à convier, les besoins induits en terme d'accessibilité pour les personnes en situation de handicap, les débats nécessaires, la connectivité, la sécurité.

Cette étape doit impliquer les différentes parties prenantes et tout particulièrement les citoyens. Des associations peuvent également être pertinentes, notamment celle des malvoyants et malentendants pour évaluer l'opportunité de solutions de traduction en temps réel.

Un benchmark de solutions potentielles pourra être réalisé. Le « top 10 des meilleurs logiciels de visioconférence » produit par lafabriquedunet.fr ainsi que les offres listées par cohesion.territoires.gouv.fr seront une base d'étude.

En terme de macro budget, des éléments seront affinés selon des scénarios court terme ou long terme. Pour mémoire, un budget d'investissement matériel de 10 à 15 k€ est prévisible. Des frais de fonctionnement pour les techniciens et les abonnements seront ajoutés.

De plus, un budget de prestation d'expertise sera ajouté pour se faire accompagner par des professionnels expérimentés tant dans les solutions logicielles que dans les matériels à installer.

Pour finir, une prestation d'accompagnement à la maîtrise d'ouvrage s'ajoutera pour permettre une expression complète et circonstanciée des besoins.

Un macro planning sera alors émis, intégrant tous les éléments nécessaires à la mise en œuvre du scénario retenu. A ce stade, une assemblée pilote pourra être identifiée pour permettre de tester grandeur nature la solution, sur un périmètre cerné.

Sous-partie B – La gouvernance du projet

Le chef de projet sera désigné par lettre de mission Il assurera le pilotage du projet, son reporting, sa capitalisation. Pour cela, il établira un tableau de bord, intégrant des indicateurs d'avancement et notamment un planning de Gantt des tâches et sous-tâches de projet et un tableau de suivi de l'exécution budgétaire.

Un COPIL rassemblera autour du chef de projet les différentes parties prenantes décisionnaires : des élus, des citoyens, la DSI, des associations. Le DP responsable de la protection des données sera également intégré pour en garantir la sécurité.

Un sponsor charismatique pourrait également apporter lisibilité et mobilisation du projet. Ce Copil se réunira régulièrement, une fois par mois pour valider les étapes-clés et arbitrer si nécessaire.

Un comité technique rassemblera les membres des différentes DSI de notre DSI mutualisée, des experts prestataires, des référents des différents services de nos collectivités. Ils assureront la maîtrise d'œuvre, la faisabilité technique des solutions à mettre en œuvre. Il se réunira 2 fois par mois.

Des groupes de travail thématiques traiteront des travaux détaillés. Ils regrouperont des citoyens et des membres de nos DSI. Leur périodicité sera adaptée selon les thèmes.

Cette organisation hiérarchisée en terme de contribution et de décision permettra de mettre en œuvre et en service les solutions évoquées dans le scénario retenu lors du cadrage général.

Les éléments de coûts, de délai, et de qualité des solutions apportées seront révisés tout au long du projet.

Partie II – La réalisation opérationnelle

Sous-partie A – La mise en œuvre et le déploiement

Les groupes de travail thématiques vont détailler les besoins : assemblée à traiter, matériel et logiciel, accompagnement des utilisateurs.

En particulier, les éventuelles différences entre nos différentes collectivités seront décrites afin de spécifier des solutions adaptées.

Les achats seront lancés avec l'aide de notre service ressources commande publique. Selon les équipements et logiciels, nous co-construirons le dossier documentaire pour dérouler le processus de marché public, ou nous passerons commande au travers de l'UGAP.

Les besoins seront formalisés en spécifications détaillées.

Les logiciels et matériels seront installés et supervisés par les équipes de production et d'intégration.

Les équipes techniques opéreront alors le paramétrage et les tests pourront être menés par les utilisateurs clés des groupes thématiques.

Une démarche agile pourra être menée, afin de boucler des mises en œuvre et mise en service immédiate, sur des petits périmètres. Cela permettra de donner rapidement de la visibilité aux utilisateurs et de corriger les éventuelles anomalies.

Un pilote pourra également être utilisé pour tester complètement une solution sur une assemblée particulière.

Au cours de cette phase, l'évaluation des solutions en terme de sobriété numérique est nécessaire non seulement dans l'évaluation des fournisseurs répondant aux marchés mais également dans les choix d'usage qui seront faits.

De même, le DPO assurera une vigilance continue quant à la sécurité des données dans les solutions construites.

Sous-partie B – Appropriation et amélioration continue

Afin d'assurer une bonne appropriation des agents de la collectivité, et des citoyens, on construira un plan d'accompagnement. Il contiendra de la formation pour les techniciens, de l'information pour les citoyens et agents ; il sera constitué de plaquettes, de modules de e learning, de tuto vidéo, à disposition sur l'intranet des collectivités ou sur leurs sites internet. Des formations formelles se dérouleront pour l'exploitation des matériels.

Des références pourront servir de base à ces sensibilisations : es conseils de la CNIL pour l'usage de la visio, et les « bons usages pour bien communiquer par visioconférence » du ministère de l'action et des comptes publics.

Une vigilance particulière sera apportée à la sensibilisation à la cyber sécurité, en s'appuyant sur l'association Déclic et à la sobriété numérique, à laquelle nos collectivités sont sensibles et actives.

Des indicateurs d'usage et de performance seront définis et mis en place pour mesurer l'usage et le bon fonctionnement des solutions proposées. Des enquêtes de satisfaction citoyens seront créées pour mesurer l'efficacité. Nos élus, dans leurs différentes instances et rencontres avec la population, pourront également mesurer l'acceptation de ces solutions.

Des actions pourront être définies pour les améliorer au fil des usages.

Par ailleurs, d'autres projets pourraient émerger pour contribuer à ce projet, comme l'amélioration du réseau, l'étude du déploiement de la 5G.

En synthèse, ce projet permettra une transition numérique structurée et performante en mettant en œuvre des solutions de visioconférence ou streaming.

Au-delà de la contrainte de confinement qui a nécessité des outils numériques et collaboratifs pour les agents, c'est bien désormais aux citoyens que nous étendons une réelle démocratie participative.