



Ville de LANESTER

Direction Générale des Services

Schéma de développement numérique

Mars 2016

Sommaire

Introduction	4
Contenu du Schéma de Développement Numérique	4
Méthodologie retenue	5
Partie I Diagnostic	
Le niveau d'équipement technique numérique de la collectivité	7
La compétence interne en matière de numérique :	23
L'offre de service numérique actuelle de la collectivité	26
L'entrée dans l'ère de la dématérialisation :	39
Synthèse et analyse prospective	48
Partie II Orientations stratégiques	
Axe N° 1 Consolider les atouts de la collectivité	52
Axe N° 2 Développer de nouveaux projets	53
Axe N° 3 Accompagner le développement du numérique	55
Partie III Plan d'action	
Rappel des moyens mobilisés	57
Table des actions inscrites dans le SDN	58
Présentation par fiche action et par direction opérationnelle	65
• Direction animation, jeunesse, affaires scolaires et Sport	66
• Direction des affaires sociales et CCAS	73
• Direction citoyenneté	76
• Direction communication	88
• Direction culture	93
• Direction générale des services	111
• Direction des ressources humaines	122
• Direction finances	123
• Direction patrimoine et aménagement du territoire	134
Annexes	140
Questionnaire habitants et résultats	
Questionnaire personnels et résultats	
Synthèse rencontre écoles élémentaires et maternelles	
Relevé de conclusions rencontre syndicats du personnel municipal	
Synthèse de la concertation des habitants	
Avis atelier citoyen	

Introduction :

Au-delà de son poids dans l'environnement et la croissance, il est surtout intéressant de constater que le « Numérique » s'immisce désormais dans l'ensemble des activités humaines. Les usages se multiplient : quatre français sur cinq disposent d'un ordinateur et 82 % d'entre eux disposent d'un accès Internet à domicile.

Les institutions publiques n'échappent pas au phénomène et en sont même bien souvent les promoteurs. Le numérique est effectivement de plus en plus au cœur des interactions entre les citoyens, les élus et les services. Le champ du numérique ne peut donc plus être considéré comme un simple moyen technique au développement empirique, mais doit être appréhendé comme une politique publique à part entière ou pour le moins comme une ressource stratégique.

C'est donc tout naturellement que l'élaboration d'un Schéma de Développement du Numérique (SDN) est inscrit au contrat de mandature de la Municipalité sous l'item « Les services publics locaux : une ville au service des habitants ».

Le développement numérique de la ville de Lanester doit permettre de répondre à ses besoins présents qui ne seraient pas encore satisfaits mais également de s'inscrire dans le futur sans méconnaître les différentes stratégies de ses partenaires.

Le SDN a dans cette perspective pour objet de planifier dans le temps et financièrement les axes de développement d'une politique publique décidée par la municipalité pour les 5 prochaines années, voire un peu plus. Ce document constituera la feuille de route en matière de développement du numérique sur le mandat en cours et aura vocation à venir alimenter le Plan Pluriannuel d'Investissement (PPI) de la ville.

Contenus du Schéma de Développement Numérique (SDN)

Le SDN se compose d'un diagnostic, d'une analyse prospective, d'axes de développement validés et d'un plan d'action.

- ✚ Le diagnostic établit une photographie précise de l'existant en croisant la connaissance du service informatique et les contributions provenant de la concertation des publics « cible ».
- ✚ Sur le plan prospectif, un inventaire des projets numériques internes dans les prochaines années a été mené, que ces projets répondent à une obligation réglementaire ou bien procèdent d'une volonté des services, des élus, ou encore d'un besoin exprimé par les administrés.

- ✚ Parallèlement, une observation attentive des initiatives numériques menées par d'autres collectivités et qui peuvent venir, le cas échéant, s'inscrire dans le SDN de Lanester.
- ✚ Pour compléter ce travail prospectif, une stratégie de développement et un plan d'action.

Méthodologie retenue:

Pour élaborer ce projet de SDN, un travail a été mené dans trois directions: les administrés, les élus et les services. Ces trois directions ont constitué le fil rouge tout au long du processus d'élaboration du SDN.

Ce document est également le fruit d'une concertation orientée dans trois directions, en lien direct avec le fil rouge susvisé.

- ✚ Les administrés (habitants, écoles, associations, partenaires...)
- ✚ Les services, les syndicats du personnel
- ✚ Les élus ville

Elle a pu prendre une forme dématérialisée au travers de questionnaires pour les agents les habitants, mais également d'entretiens en face à face avec les directions de services, les élus, et les directions d'écoles, les syndicats...Le numérique a également fait l'objet d'un cycle de concertation « Vous en pensez quoi ? » au cours du second semestre 2014 (voir annexes).

Partie I - DIAGNOSTIC

Sommaire

I - Le niveau d'équipement technique numérique de la collectivité

1. Parc informatique et systèmes d'impression : les machines
2. Les logiciels dans la collectivité
3. Réseaux locaux et interconnexions
4. Stockage et sauvegarde des données
5. La sécurité

II - La compétence interne en matière de numérique :

6. Le service informatique
7. L'animateur du Cyberlan
8. Le Webmestre éditorial
9. La culture numérique de la collectivité (collaborateurs)

III - L'offre de service numérique actuelle de la collectivité

10. Une offre globale d'information tous publics : Le site Internet de la Ville
11. Les services en ligne proposés aux particuliers
12. L'offre de service numérique aux associations
13. L'offre de service numérique aux entreprises
14. Le développement numérique au sein des établissements scolaires
15. Le site Intranet de la Ville : offre de service interne

IV - L'entrée dans l'ère de la dématérialisation :

16. La dématérialisation des documents
17. L'archivage électronique des documents
18. La communication des documents dématérialisés aux administrés
19. L'Open Data
20. La dématérialisation des contacts : la téléphonie fixe et mobile

I - Le niveau d'équipement numérique de la collectivité

Pour mesurer le niveau d'équipement numérique de la collectivité, il convient de s'intéresser successivement à plusieurs items. Chacun d'entre eux aura un impact sur le niveau global d'équipement. Ces éléments constituent une sorte de chaîne dont chacun des maillons conditionne le résultat global obtenu.

Parc informatique et systèmes d'impression : « les machines »

Détail du parc informatique :

La collectivité dispose d'un parc de 449 ordinateurs répartis comme suit :

- 43 postes pour les différents services du CCAS sur 8 sites
- 195 postes pour les écoles sur 5 écoles élémentaires et 9 écoles Maternelles
- 163 postes dans les services Ville
- 36 postes médiathèques (dont une partie mise à disposition du public)
- 12 postes à l'Eskale (dont 10 en accès public)

A noter qu'au-delà de ce parc il peut exister ici ou là quelques postes informatiques complémentaires mais dont la maintenance n'est pas assurée par le service informatique de la ville (Ex : Salle informatique à Saint Niau).

La traçabilité des machines : Le parc informatique de la collectivité est inventorié dans une application de base de données. Y sont précisés les détails des ordinateurs avec le lieu/service et l'utilisateur. Chaque ordinateur possède un nom/numéro unique correspondant à une étiquette collée sur l'appareil.

Le renouvellement des machines : Le parc est renouvelé sur la base d'environ 40 postes par an, pour une durée de vie moyenne de 8 ans. Afin de coller au plus près des besoins des agents ou de la collectivité, les postes neufs ne viennent pas forcément remplacer les plus anciens mais ceux ayant un usage intensif ou nécessitant un bon confort d'usage.

La maintenance des machines : L'acquisition de ces postes s'accompagne d'une garantie sur site de 5 ans, les constructeurs ne proposent pas de garantie plus longue à des tarifs cohérents, les 3 dernières années restent donc à la charge de la collectivité.

Les systèmes d'impression

Il n'y a plus d'imprimante personnelle dans la collectivité, les impressions sont réalisées avec des imprimantes partagées par secteur ou service. Les emplacements sont choisis afin de limiter les déplacements et en corrélation avec les copieurs qui de par leur fonction d'impression (multifonctions) font partie de cette stratégie. L'objectif poursuivi étant de réaliser des économies en encre et investissements matériels, et d'impulser une nouvelle façon de travailler prônant les impressions raisonnées.

Les copieurs sont sous contrat de location de 5 ans. Ces contrats ont été rationalisés en ramenant toutes les dates d'anniversaire à la même année afin de ne passer qu'un seul marché, et réaliser une économie d'échelle.

Imprimantes :

- 14 à l'hôtel de ville
- 3 à la médiathèque
- 16 dans les services extérieurs
- 1 traceur au bureau d'étude

Copieurs :

- 8 à l'Hôtel de Ville dont 1 couleur.
- 16 copieurs et 16 imprimantes laser couleur dans les 16 écoles.
- 5 dans les services extérieurs dont 1 couleur à la médiathèque.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION

200 agents de la collectivité ont répondu au questionnaire qu'il leur a été proposé en ligne ou en version papier pour les collaborateurs non-équipés. 88% des agents équipés ayant répondu déclarent satisfaisantes ou de bonne qualité les machines mises à leur disposition. Seulement 12% les jugent insatisfaisantes.

En revanche, 40% des agents non équipés ayant répondu déclarent se sentir pénalisés par cette situation et 85% d'entre eux se trouvent notamment pénalisés en matière d'accès à l'information diffusée par l'employeur. Pire certains agents déclarent utiliser du matériel personnel à des fins professionnelles. Les syndicats professionnels consultés sur ce sujet ont également souligné une situation inégale et inéquitable entre les agents.

Du côté habitants, sur les 275 personnes ayant répondu au questionnaire (en ligne et papier) proposé 255 déclarent disposer d'un ordinateur (soit 95%) 52% d'un smartphone et 41% d'une tablette. Le taux d'équipement des ménages est donc très élevé à Lanester comme ailleurs.

POUR ALLER PLUS LOIN

Il est intéressant de noter que l'informatique n'est plus seulement un système qui permet de réaliser des tâches fastidieuses et répétitives très rapidement mais est également devenu un vecteur d'information de plus en plus utilisé. Or, traditionnellement les agents étaient d'abord équipés en matériel informatique selon que leur fonction l'exige ou non. Il faut changer cette clé de lecture et considérer le besoin d'équipement au-delà de la fonction mais en considérant que le statut d'agent de la collectivité sous-tend une égalité de traitement en matière de diffusion de l'information

dématérialisée. Certes il existe encore des tableaux d'affichage dans la collectivité mais il est évident que l'on ne peut pas comparer un affichage vers lequel il faut aller et une information qui vient à vous par voie dématérialisée.

Au-delà, les nouvelles technologies évoluent sans cesse et il n'est pas possible pour une collectivité de changer son parc informatique tous les deux ou trois ans. D'une part ce serait très coûteux et d'autre part surréaliste au regard des besoins en terme d'usage des collaborateurs de la collectivité. Néanmoins une attention particulière est portée par le service informatique aux besoins des services, comme par exemple le Cyberlan, qui constituent une vitrine et pour lesquels la municipalité peut souhaiter faire preuve d'une volonté particulière.

A noter qu'une mutualisation avec les marchés d'acquisition de Lorient Agglomération est envisageable, attention toutefois à ce que le niveau d'exigence (et donc les moyens) soit en cohérence avec le nôtre.

	Le niveau d'équipement de la collectivité en matière d'ordinateur et de systèmes d'impression est correct et ne cesse de progresser avec les années compte tenu des performances de base proposées par les machines actuelles. Les marchés d'acquisition ont été rationalisés (copieurs, ordinateurs ...)
	Les collaborateurs ou service non équipés à ce jour souffrent d'une inégalité en matière d'accès à l'information de plus en plus dématérialisées au sein de la collectivité qui va s'accroître avec le temps. Cela constitue une fracture numérique et s'oppose au développement d'une culture numérique partagée.

Les logiciels dans la collectivité

Les métiers exercés dans la collectivité sont nombreux (plus de 250 métiers recensés dans la Fonction Publique Territoriale) et nécessitent des logiciels spécifiques. On trouve ainsi **23 logiciels pour les services de la ville et 13 pour les services du CCAS**. Ces logiciels sont dits "métiers" car ils sont dédiés à un métier (ressources humaines, comptabilité, état civil, etc...). Ces logiciels ne sont installés que sur les postes des agents en ayant le besoin par opposition aux logiciels bureautiques présents par défaut (pour les plus courants) sur tous les postes de l'ensemble des collaborateurs de la collectivité. Le listing ci-dessous ne comprend pas les logiciels de type bureautique ou système tel que la messagerie.

L'acquisition de ces logiciels se fait à l'initiative des services utilisateurs avec le soutien technique du service informatique. En cas de besoin de logiciels transversaux tels que la gestion du courrier, il faut une volonté de la Direction Générale ou du service informatique, d'où l'existence de niches non informatisées (gestion des congés, gestion des salles et équipements, gestion des personnalités, autres à identifier).

La notion d'interfaçage entre logiciels est un critère à prendre en compte au même titre que ceux établis par le service utilisateur. L'interfaçage entre logiciels permet d'échanger des données (facturation, inscriptions, ordres de paiement, etc...), ces échanges seront très importants dans l'optique de projets de dématérialisation, s'ils sont impossibles à mettre en place (complexité ou coût),

il est alors nécessaire de requérir à des doubles saisies manuelles (coût humain) avec des données qui ne sont pas à jour ou qui manquent de champs d'informations.

La complexité voire l'impossibilité d'obtenir des interfaces lorsque l'on veut faire dialoguer deux logiciels d'éditeurs différents peut inciter à sélectionner des logiciels du même éditeur. Il faut faire attention alors de ne pas se retrouver pieds et poings liés avec cet éditeur. Il sera donc question de compromis avec un triptyque (fonctionnalités utilisateurs, interfaçage, indépendance).

Les enjeux de ces choix sont importants dans le cadre de projets de dématérialisation où l'automatisation des traitements est une nécessité.

Le coût d'acquisition d'un logiciel dit métier se compte en général en dizaine de milliers d'euros, à ce coût d'acquisition viennent se greffer le coût des formations, d'installation, de récupération des données de l'ancien logiciel mais également divers coûts accessoires (Ex serveur dédié).

A ces coûts d'investissement il faut ajouter **les coûts de maintenance** qui garantissent les mises à jour ainsi que le suivi avec en général un numéro d'assistance. Ces coûts étaient de 43000 € en 2014 pour la ville et progressent en moyenne de 2% par an (progression prévue par indexation dans les contrats). La gestion de ces contrats est centralisée par la direction des finances, les factures étant malgré tout validées par la direction opérationnelle utilisatrice du logiciel.

En conclusion, tout nouveau logiciel venant cibler une niche non informatisée aura un coût d'acquisition et viendra donc augmenter ce coût fixe de maintenance.

Ville :

Nom	Type	Service/direction
Civil Finance	Finances (Comptabilité, Engagements ...)	Finance
SALVIA Financement	Gestion de la Dette	Finance
Civil RH	Gestion Ressources Humaines, paye	RH
ASCOL/Colbert	Gestion de patrimoine/demandes de travaux	Tous services
Concerto	Régies/périscolaire	Régies/finance/jeunesse
Maarch LetterBox	Gestion du courrier	Tous services
Avenio	Archives	Archives
Melodie	Gestion des actes d'état civil	Etat Civil
ADIC recensement	Recensement Jeunes	Etat Civil / Accueil
MAGNUS	Gestion des listes électorales	Elections
FUNEOL	Devis/facturation	Pompes Funèbres
Gesland	Gestion cimetière	Cimetière
DUO	Gestion élèves	Ecole de Musique
Aloes	Gestion base bibliothécaire	Médiathèque
XTEDI	Comptage véhicule	Voirie
Hyperion	Gestion/relevé des pompes carburants	Service techniques
GOPUB	Gestion des taxes enseignes TLPE	Finance
Autocad/microstation	CAO	Bureau d'étude
Territoria	Gestion des énergies	Services techniques
CAB Label	Gestion des étiquettes	Cuisine centrale
GLPI	Gestion de parc informatique	Service Informatique

Dokuwiki	Base de connaissance	Service informatique
Openupload	Transfert de fichiers volumineux	Tous services

CCAS:

Nom	Type	Service/direction
JVS	Gestion des aides légales et facultatives	CCAS
Implicit MAD	Gestion des aides à domicile	Point bleu
Apologic/arlequin	Service Mandataire	Point bleu
Logiclic	Coordination gérontologique	Point bleu
Implicit MAD	Soin	Point bleu
PYRAMIS	Gestion résidents/facturation	Foyer Aragon
PSI	Gestion soin	Foyer Le Coutaller
BL résidents	Gestion résidents/facturation	Foyer Le Coutaller
BCB	Base médicaments	Foyer Le Coutaller
Pyramis	Gestion résidents/facturation	Foyer de vie le chêne
Scribe	Gestion stock/caisse	Epicerie solidaire
Belle Ile	Gestion accueil enfants/facturation	Multi accueil Crèche familiale
Gram	Gestion Assistante Maternelle	RAM

Ces logiciels impliquent des actions récurrentes :

- Installation sur les postes
- Mises à jour
- Sauvegardes (mise en place et suivi)
- Lien avec l'éditeur en cas de souci de fonctionnement

Au-delà, toutes ces actions supposent une expertise et une connaissance des produits souvent acquises à force d'expérience. Cela représente un volume d'informations très important consigné par écrit sur un logiciel se présentant sous la forme d'un site collaboratif réservé au service informatique. La difficulté étant à ce jour de tenir ces informations à jour de façon régulière compte tenu de la charge de travail du service informatique.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION ...

91% des personnels « équipés » ayant répondu au questionnaire (soit 87 /95) estiment les logiciels métiers et bureautiques mis à leur disposition satisfaisants.

91.5% d'entre eux déclarent utiliser la messagerie, 91.5% les logiciels bureautiques et 62.11% d'entre eux les logiciels métiers soit 6 personnes sur 10.

Cette tendance est confirmée du côté « habitants » puisque plus de 97% déclarent utiliser la messagerie et 87% le traitement de texte.

POUR ALLER PLUS LOIN ...

Aujourd'hui les applicatifs métiers sont présents sur tous les champs de compétences des collectivités et très souvent leur usage montre combien ils nous font gagner du temps, de l'efficacité et de la sécurité. Toutefois l'installation d'un nouveau logiciel n'est pas neutre. Elle induit un changement important dans le travail des agents utilisateurs ou pour le public bénéficiaire.

Ce changement nécessite un accompagnement bien particulier allant bien au-delà de la formation vendue par les prestataires informatiques. En amont tout d'abord, l'installation et la mise en service d'un applicatif métier constitue un véritable projet de service qui à ce titre doit mobiliser l'encadrement pour accompagner, donner du sens et mobiliser les agents en faveur de ce changement. Cette dimension managériale de l'accompagnement constitue la pierre angulaire de la réussite d'un tel projet. Au-delà, le besoin d'accompagnement commence au stade de la définition même du besoin au regard des fonctionnalités offertes par les applicatifs métiers disponibles sur le marché. Sur ce point les services sont souvent désarmés. Les produits évoluent vite, et sans l'appui d'un tiers (service informatique, collectivités voisines, prestataires eux-mêmes), il est difficile de développer de façon sereine un projet en cohérence avec ses besoins et ses moyens. Puis vient le temps de l'accompagnement sous la forme plus traditionnelle d'une formation des agents. Cette formation est bien souvent assurée par le prestataire lui-même. A noter que ces formations sont souvent très riches en contenus et dispensées sur un temps très court. Autant dire qu'une fois la formation passée les agents ne sont pas complètement opérationnels. En conclusion, l'installation d'un applicatif métier ou son changement constitue un véritable projet de service dont le volet accompagnement est aussi important sinon plus que le projet numérique en tant que tel. A noter que cet accompagnement sera encore plus important si le projet numérique impacte plusieurs, voire toutes les directions de services.

Toutes les directions de services sont impactées par les évolutions dans le domaine numérique et voient des offres de logiciel métier s'accroître dans leur champ de compétence.

	Une offre « logiciel métiers » importante dans tous les secteurs d'activité de la collectivité plus ou moins intégrés
	Des coûts d'acquisition élevés et un besoin d'accompagnement important. Prise en compte de l'interfaçage entre logiciel dès l'acquisition. Soutien à long terme des solutions logicielles transversales (courrier ...) afin d'en assurer l'usage et la pérennité

Réseaux locaux et interconnexions

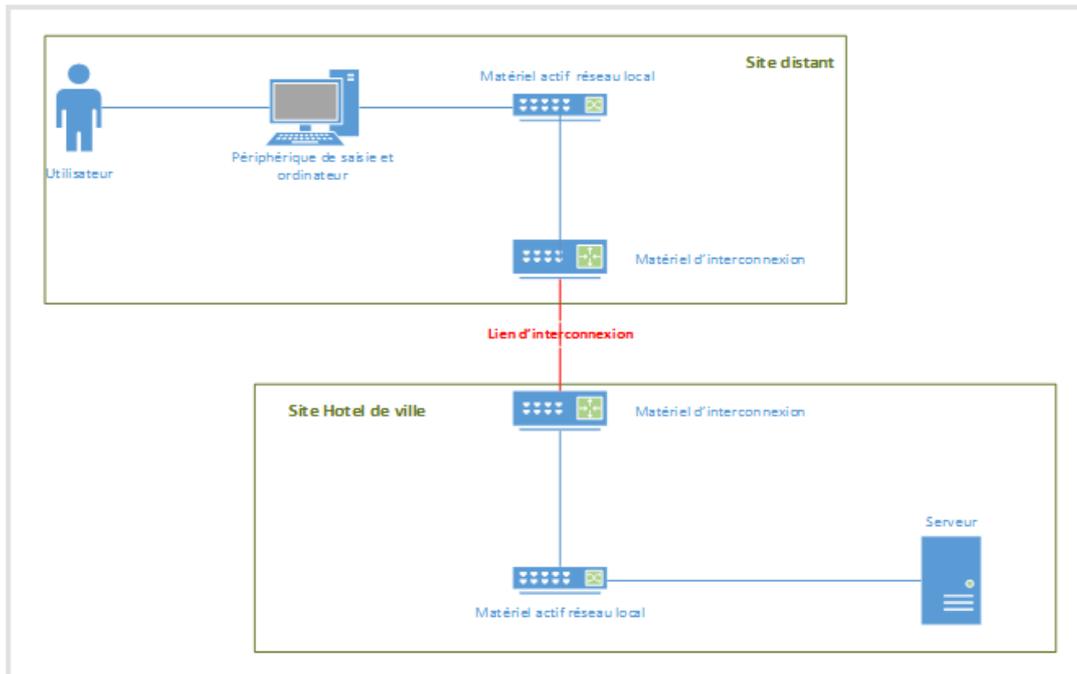
La mise en réseau des matériels informatiques permet de partager des données, des applications, d'échanger des informations et ainsi de décupler les potentialités des nouvelles technologies, un peu à l'instar des automobiles qui ne sont rien sans le réseau routier.

Tous les bâtiments de la collectivité possèdent un réseau local permettant de relier les ordinateurs entre eux au sein de la structure (partage de document, d'applications, de systèmes d'impression). Ces

réseaux locaux sont eux-mêmes connectés selon diverses solutions techniques au point central qu'est l'Hôtel de Ville afin d'accéder à des ressources (logiciels, données, messagerie collaborative) ainsi qu'à Internet.

L'expérience utilisateur à l'usage de l'outil informatique et l'efficacité des outils est dépendante de chaque élément du système. Par système s'entend :

Utilisateur -> Périphérique de saisie , ordinateur et écran -> connexion au réseau local -> matériels d'interconnexion (équivalent box adsl) -> connexion au site distant (fibre, SDSL, etc...) ->matériels d'interconnexion (équivalent box adsl) -> connexion au réseau local -> serveurs



Si l'un de ses éléments vient à ne pas être en corrélation avec les capacités du reste de la chaîne c'est toute la chaîne qui en pâtit, l'expérience utilisateur peut alors en souffrir avec une insatisfaction. Une des problématiques ici est de faire évoluer tous les éléments de façon cohérente en termes de coût, plan de charge du service informatique, projection sur les nouvelles technologies, formation des utilisateurs qui font eux aussi partie de la chaîne.

Les réseaux Locaux :

Ces réseaux qui permettent d'interconnecter les ordinateurs au sein d'un site/bâtiment ont été construits au fur et à mesure des besoins. Certains bâtiments ont été câblés par les services de la ville et d'autres par des entreprises privées. La gestion de ce parc que ce soit les dépannages, les extensions est confiée au service électricité qui de par ses contraintes de service n'a plus la possibilité de répondre à ces besoins. Certaines écoles attendent la mise en réseau de leur bâtiment depuis plusieurs années.

Etat des réseaux :

- Concernant les bâtiments communaux, les réseaux sont en général en bon état, voire très bon état puisque très récents (Foyer de vie, multi-accueil, HDV refait en 2009, CTM, Eskale,

médiathèque, futur quai neuf). Parmi les sites méritant une réfection on peut citer essentiellement le Foyer Le Coutaller.

- Concernant les écoles, les réseaux ont été construits par les services de la ville à une période où les services manquaient de compétence spécifique au câblage informatique. Ceci nous laisse avec des réseaux fonctionnels mais souvent en panne, sans plan de numérotation des prises, ne répondant pas aux normes. Ces lacunes impliquent de nombreux dépannage parfois compliqués et chronophages, une réflexion s'impose sur la mise en place d'un plan de réfection de ces réseaux.

Au-delà ces "tuyaux " qui ne font que du transport de données sont interconnectés par des matériels que l'on nomme Actifs (switchs, routeurs etc...) à l'image d'une Box ADSL utilisant le câble téléphone comme tuyau. Il est prévu de changer ces matériels actifs au cours de l'année 2015 afin d'améliorer les débits, la qualité de service, et d'avoir un socle prêt pour les futures applications numériques (nouveau système de sauvegarde en 2015, Nouveau central téléphonique en 2016 etc ...). Le budget alloué à cette remise à niveau est de 25 000 €.

Les interconnexions :

Il s'agit de connecter un réseau local à un autre réseau local ou central. Ces interconnexions sont dimensionnées selon les besoins, les possibilités techniques offertes ainsi que les coûts de déploiements et d'abonnements. En effet, **il existe plusieurs solutions pour interconnecter les sites** de la ville au point central qu'est l'Hôtel de Ville.

L'aspect sécuritaire est ici pris en compte lorsque l'on utilise des réseaux publics (internet) ou celui d'opérateurs tiers. Toute connexion à un réseau extérieur à celui de la ville est un risque qui doit être mesuré.

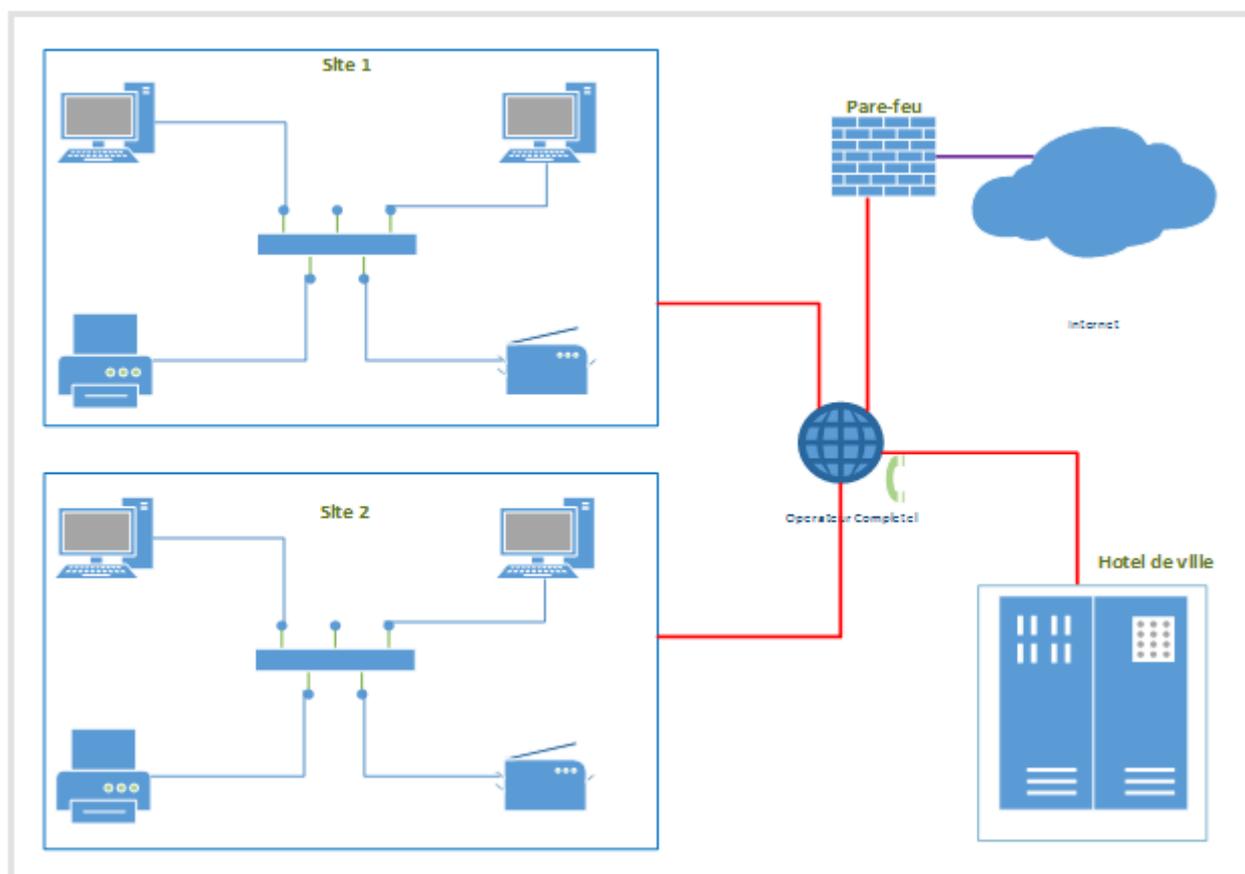
La fibre optique : Elle permet des débits très hauts et un très bon confort d'usage, par contre en fonction de l'existence de fourreaux (tuyaux) appartenant à la collectivité et posés lors des travaux de voirie, les frais de pose peuvent se chiffrer en dizaine de milliers d'euros. Pour certains sites où il n'y a pas plus de quelques ordinateurs l'investissement n'est pas forcément pertinent. Malgré tout au fil des travaux, la ville possède de plus en plus de fourreaux nous permettant d'envisager la connexion de sites distants. L'autre avantage tient au fait qu'il n'y a alors plus d'abonnement à régler envers un opérateur tiers.

Les connexions SDSL : Version professionnelle de l'ADSL avec des débits pas forcément plus rapide mais garantis par l'opérateur et surtout symétrique. La différence entre symétrique et non symétrique signifie que la vitesse d'envoi et de réception sont équivalentes ou pas. L'ADSL permet une réception jusqu'à 18Mbit/s mais un envoi à seulement 1 MBit/s, le service ayant la nécessité d'envoyer des données en mairie par ce biais sera limité par une telle connexion, dans ce cas on lui préférera une connexion SDSL par exemple 4 Mbit/s les envois seront alors 4 fois plus rapide. Ici peu de frais de déploiement mais des coûts de location non négligeables, de 80 à 200 € par mois en fonction des débits choisis (tarifs 2015).

Le choix d'une solution technique est orienté en fonction :

- Des volumes de données qui transitent
- Du sens dans lequel ces données transitent (symétrie ou pas)
- Du risque lié à la sécurité de ces données
- Du coût d'installation et d'abonnement

Ces interconnexions ADSL/SDSL vers la mairie sont confiées à un opérateur (Completel) qui nous offre un réseau privé et sécurisé par une solution de cryptage.



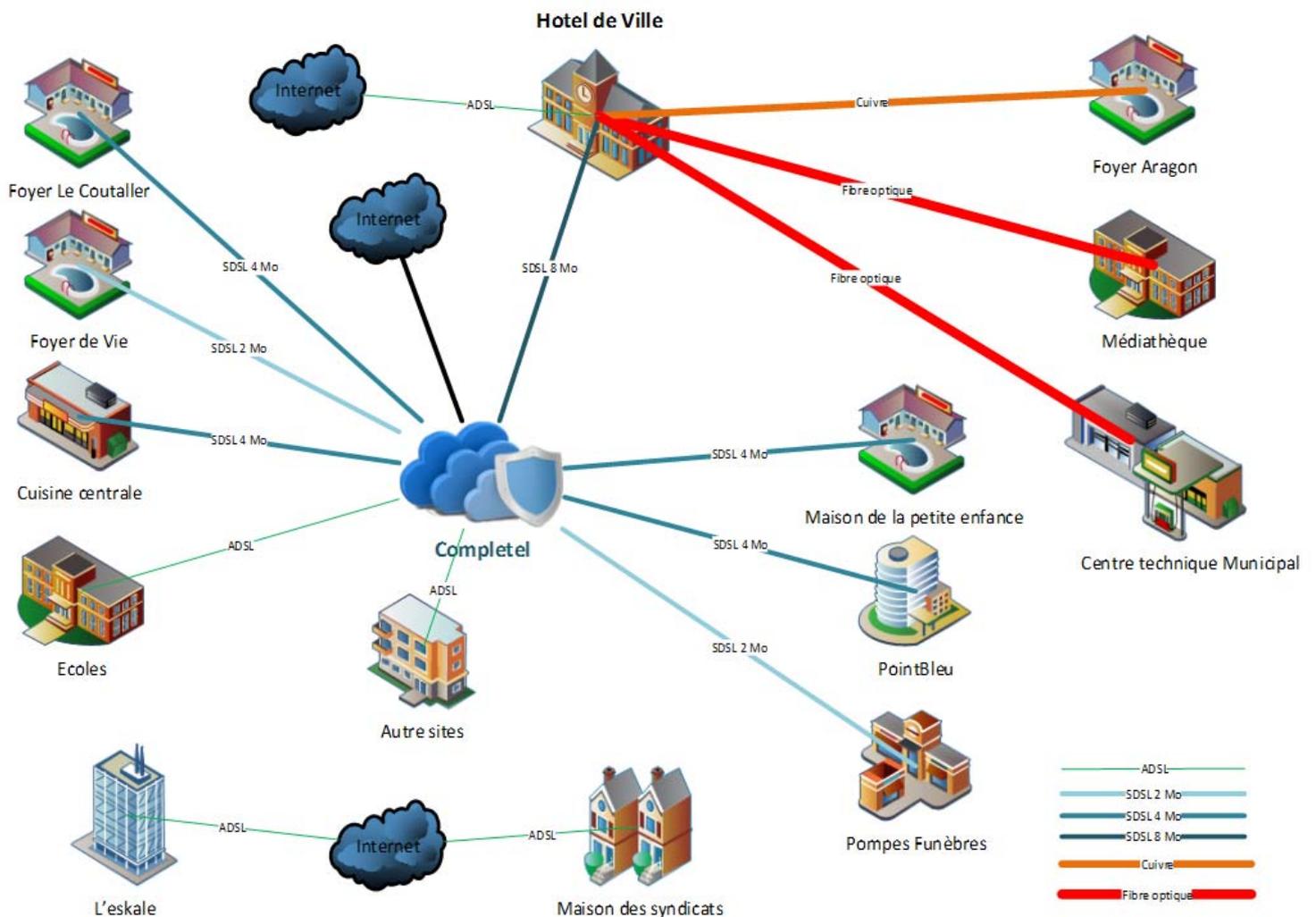
Ces services fournis par Completel à l'heure actuelle ont un coût détaillé ci-dessous :

	Coût unitaire	Qté	Coût total
ADSL	18	25	450 €
SDSL 2 Mbit/s	80	2	160 €
SDSL 4 Mbit/s	120	4	480 €
SDSL 8 Mbit/s	200	1	200 €
		Coût Mensuel	1290 €
		Coût Annuel	15480 €

La solution SDSL a été une vraie évolution, une amélioration de l'expérience utilisateur ainsi que de la productivité, cependant elle reste limitée et ne nous permet pas de raccorder les ordinateurs distants à la manière d'un ordinateur de l'hôtel de ville. Pour cela plusieurs possibilités, sur lesquelles il conviendra d'engager une réflexion, notamment pour des sites qui bénéficieraient pleinement d'une telle solution :

- Foyer Le coutaller
- Maison de la petite enfance
- Pointbleu
- Cuisine centrale

Vue globale des liens d'interconnexion entre les différents sites de la collectivité



CE QU'EN DIT LA CONCERTATION :

Les réseaux et interconnexions participent grandement à la qualité de l'expérience utilisateur. Pour autant la notion de réseau n'est pas forcément très présente dans l'esprit des utilisateurs. En revanche la notion de réseau renvoie également à Internet et à son accès. Et dans ce domaine la mise en place d'une offre de WI FI public à proximité de certains équipements municipaux est une des actions proposées par les habitants à l'occasion du cycle de concertation « Lanester territoire numérique : vous en pensez quoi ? ». 60% des habitants ayant répondu au questionnaire déclarent utiliser les points de connexion publics quand ils existent. Au-delà les habitants (240/276) déclarent disposer d'une connexion internet à domicile soit 96%. 65% déclarent disposer d'une connexion nomade et 65% au travail.

POUR ALLER PLUS LOIN...

Il existe à ce niveau un réel risque de fracture numérique. C'est tout le sens du Schéma Bretagne Numérique qui porte l'ambition de couvrir l'ensemble du territoire breton en garantissant des débits élevés mêmes dans les lieux ou les opérateurs privés sont défaillants. Le numérique est devenu synonyme de circulation de l'information, alors avec un réseau de faible capacité c'est tout l'usage qui est impacté.

	Tous les sites ou presque sont en réseaux et tous les réseaux sont interconnectés à l'exception de quelques sites. Les réseaux sont en bon état.
	Les réseaux écoles sont à consolider et les capacités des débits des interconnexions en envoi ou réception ne sont pas tous satisfaisants. L'expérience utilisateur n'est pas la même sur tous les sites, les solutions technologies actuelles si elles ont apporté des améliorations seront à revoir avant que la situation ne se dégrade.

Serveurs : Stockage et sauvegarde des données.

L'informatique et le numérique en général génèrent une quantité phénoménale de données qu'il convient de stocker et de sauvegarder (copie pour parer tout incident).

Le principe et fonctionnement :

L'évolution des systèmes serveurs ces dernières années amène de nouvelles notions comme la virtualisation de serveurs. Auparavant nous devions avoir autant de serveurs physiques que de fonctions, aujourd'hui nous pouvons faire fonctionner plusieurs serveurs logiques sur un serveur physique. L'intérêt est d'optimiser l'utilisation des ressources.

Exemple :

- Serveur 1 : gestion des droits utilisateurs : utilisation de 15 % des ressources du serveur sans pic d'utilisation
- Serveur 2 : serveur de messagerie : utilisation de 30 % des ressources du serveur sans pic d'utilisation
- Serveur 3 : Serveur de fichiers : utilisation de 15 % des ressources du serveur sans pic d'utilisation
- Serveur 4 : Serveur De base de données comptable : utilisation de 40 % des ressources du serveur en général avec un pic lors des gros calculs, les 100% sont atteints régulièrement.

En regroupant de façon logique ces serveurs il est possible de :

- Regrouper Serveur 1 + serveur 2 + serveur 3 sur le même serveur physique en conservant une marge de 40 % d'utilisation.
- Conserver le serveur 4 sur un serveur physique seul afin de lui garantir la disponibilité des 100% lors des pics.

Avantages de ces solutions de virtualisation :

- Réaliser des économies sur l'acquisition de matériel.

- Réduire nos consommations électriques par un nombre réduit de serveurs
- Sauvegarde et restauration simplifiées.
- Migration sur du nouveau matériel simplifiée. Auparavant la ville devait faire intervenir les sociétés de service de chaque progiciel afin de migrer les logiciel sur les nouveaux serveurs, aujourd'hui le service informatique déplace le serveur logique (virtualisé) sur le nouveau matériel de façon très simple.

Situation géographique des serveurs :

Les serveurs de la collectivité sont en majorité disposé dans le local informatique de l'Hôtel de ville, seuls les sites ne possédant pas de connexion adaptée vers l'hôtel de ville conservent leur serveur dans leurs locaux, exemples :

- Point Bleu
- EHPAD Le Coutaller
- Multi accueil
- Cuisine centrale
- Foyer de vie

Certains sites n'ont pas de serveur dédié à leur application, un simple ordinateur sert alors de serveur. Dans ces deux cas, les solutions de sauvegarde mises en place par le service informatique sont alors de la responsabilité des agents du service, qui doit en général utiliser des supports de type clé usb ou disque dur externe. Améliorer les interconnexions permettrait de centraliser toute cette gestion.

Le détail des serveurs de la collectivité:

Hôtel de ville

3 serveurs physiques supportant chacun plusieurs serveurs logique (virtualisés):

Serveur 1 :

- Serveur de messagerie collaborative (Outlook, calendrier etc...)
- Serveur de fichiers
- Serveur de session à distance terminal serveur
- Serveur de gestion des droits utilisateur (un primaire, un secondaire étant nécessaire sur un autre serveur par sécurité)
- Serveur filtrage internet et pare-feu
- Serveur de messagerie ville-lanester.fr

Serveur 2 :

- Serveur base de données applicative (Comptabilité, Ressources Humaines, état civil, élection, recensement, CCAS, régies scolaire et périscolaire, gestion du patrimoine, gestion du courrier, gestion de la dette, cimetière, archives)
- Serveur de gestion des droits utilisateur (secondaire)

Serveur 3 :

- Serveur De base de données bibliothécaire
- Serveur Internet, portail internet de la médiathèque visible au public
- Serveur filtrage/pare-feu/contrôle des utilisateurs pour le wifi public
- Serveur filtrage internet et pare-feu

- Serveur de session terminal serveur (la médiathèque a été ré-informatisée en 2014, il n'y a plus d'ordinateurs mais des terminaux connectés à ce serveur)
- Serveur de session terminal serveur pour les postes publics (sécurité accrue, limitation drastique des droits des utilisateurs)

Ces serveurs sont récents, cependant il est prévu d'augmenter leur capacité afin de faire face à l'inflation des données ainsi que du nombre de logiciels déployés. Ces coûts seront de quelques centaines d'euros par serveur. L'acquisition d'un 4ème serveur courant 2016 ou 2017 est à envisager selon les projets lancés.

Point Bleu et Foyer Le Coutaller

Un serveur physique supporte un serveur virtualisé sur chacun de ces sites. Ces serveurs pourraient être déplacés sur les serveurs de l'hôtel de ville si les interconnexions étaient revues. Ces serveurs physiques pourraient alors être redéployés sur d'autres sites.

Stockage des données :

Solution technique :

A l'heure actuelle les données sont stockées sur un serveur possédant un système dit RAID, ce système agrège un grand nombre de disques durs vu comme un seul et ayant la particularité de supporter la panne d'un à deux disques sans perte de données.

Principe de fonctionnement pour les agents:

Plusieurs emplacements de stockage sont à disposition des agents :

- Dossier "Mes documents"
- Dossier "partage" dans lequel l'on trouve un dossier "commun" et un dossier "publique"
 - Commun : dossier de travail par direction, chaque direction gère les fichiers qui s'y trouvent ainsi que les droits appliqués (en relation avec le service informatique)
 - Publique : dossier dans lequel tout est publique en lecture
- Le bureau Windows qui n'est pas un espace de stockage conseillé mais malgré tout utilisé comme tel par de nombreux agents

Ces emplacements sont en cours de réaménagement, ils vont être revus afin d'y intégrer entre autre un dossier dédié à l'archivage.

Plusieurs problématiques concernant ces espaces apparaissent :

Le contenu déposé sur ces dossiers n'est pas toujours adéquat, que ce soit en type de contenu (personnel), en volumétrie, les agents ne connaissant pas toujours quel est le poids normal d'un fichier photo, vidéo, ou simplement doc. Ceci oblige le service informatique à passer régulièrement en revue les données avec un logiciel qui trie visuellement les fichiers et permet d'identifier les volumes anormaux. L'agent à qui appartient ces fichiers est alors contacté par le service informatique qui lui propose des solutions de réduction du volume par traitement logiciel ou alors déplacement/suppression pour les données personnelles, c'est aussi l'occasion

de former les agents au bon usage des logiciels à leur disposition ainsi qu'aux notions de volume de données (ko, Mo, Go) en relation avec le type de fichier produit.

Le volume de ces données est aujourd'hui de 612 Go. Le système actuel acquis en 2011 est occupé à 60 %, il convient de prévoir son remplacement durant l'année 2017.

Sauvegarde :

Les sauvegardes étaient jusqu'ici gérées sur des disques externes, transportées chaque semaine en dehors des locaux de l'hôtel de ville. Le volume est tel, qu'un choix a été fait sur les données les plus importantes, exemple : sauvegarde des bases de données RH et Compta mais pas celles des fichiers des logiciels qui peuvent être réinstallés. L'essentiel pour une reprise après incident est sauvegardé mais supposerait une intervention de l'éditeur du logiciel.

En 2015 un nouveau support de sauvegarde de grand volume (60 To) a été positionné au foyer ARAGON afin d'externaliser la sauvegarde et éviter la gestion des disques à sortir de l'hôtel de ville (9000 €). Ce nouveau support doit permettre de sauvegarder les bases de données mais aussi les serveurs virtuels décrits plus haut. La restauration en cas d'incident dédouane alors de faire appel aux éditeurs de logiciels.

Le système est prévu pour permettre la restauration de fichiers et serveurs jusqu'à quinze jours précédant l'incident, 1 mois pour la messagerie et 1 an pour les fichiers (mes documents et partage).

Une autre fonction est en place sur les serveurs de fichiers (dossiers partage, mes documents...). Elle permet à n'importe quel agent de procéder à des restaurations sur les dossiers sur lesquels il possède les droits d'écriture. Une sauvegarde est créée tous les jours à 7H00 et à 12H00, elles sont conservées jusqu'à remplissage d'un volume choisi. En moyenne cela permet de revenir sur 2 semaines.

POUR ALLER PLUS LOIN

Les collaborateurs ne manquent pas de place pour stocker l'ensemble des données numériques dont ils ont l'usage ou le besoin. La seule difficulté qui semble au moins à titre provisoire réglée est celle de l'espace de stockage dans la boîte mail de chacun. Limitée, elle n'offre pas du tout les mêmes potentialités que ce qu'un particulier va bénéficier chez un opérateur privé pour une adresse de messagerie personnelle.

De plus au-delà du stockage au sens strict l'organisation de ce stockage par les collaborateurs (arborescence ou bien nommage des documents est loin d'être satisfaisant). Chacun ne recherche pas assez à organiser le stockage de ses documents de façon la plus universelle possible, pour en faciliter l'accès à d'autres collègues le cas échéant ou bien en vue d'un archivage numérique futur.

	Capacité de stockage suffisant, bonnes performances des serveurs de la ville, sans être hautement disponibles ils garantissent la sûreté des données.
	Stockage insuffisamment organisé par les collaborateurs.

La sécurité informatique, généralités :

La sécurité informatique est un sujet qui touche tous les composants du système d'information, y compris l'environnement et les utilisateurs. Elle couvre généralement trois principaux objectifs :

- L'intégrité : garantir que les données sont bien celles que l'on croit être
- La confidentialité : donner l'accès aux ressources aux seules personnes autorisées
- La disponibilité : maintenir le bon fonctionnement du système informatique

La sécurité informatique c'est aussi un métier à part entière, le service informatique possède des compétences en la matière, cependant assurer une sécurité acceptable sur les systèmes d'information passera certainement par l'usage de compétences extérieures pour identifier les risques, proposer des actions visant à supprimer ou circonscrire ces risques.

Les risques énoncés ci-dessous sont basés sur les connaissances du service informatique, ils ne sauraient être exhaustifs et les solutions même si elles sont cohérentes ne sont peut-être pas les meilleures ni déployées avec suffisamment de compétences techniques. Cependant elles n'ont jusqu'ici peu ou pas été mises en échec, les raisons n'étant pas forcément que techniques, un manque d'intérêt de la cible que la ville représente peut aussi l'expliquer. Malgré tout, il est nécessaire de connaître ces risques, d'être capable d'y faire face de façon préventive mais aussi d'avoir l'information du risque en cours et d'agir afin de le circonscrire.

Les risques connus :

- *L'accès Internet* est un risque en soit, les navigateurs (Internet Explorer, Google Chrome, Firefox et autres) sont susceptibles de contenir des failles permettant à un code malicieux présent sur un site d'infecter les ordinateurs. Certaines consultations sont à risques car elles proposent en jouant sur la peur des utilisateurs, des faux antivirus qui infectent les ordinateurs.
 - Solutions :
 - Antivirus sur les postes ainsi que sur le serveur mandataire d'accès internet
 - Formation des utilisateurs à acquérir du discernement sur ce qui leur est proposé ou affirmé sur un site internet, l'objectif est qu'ils soient critiques et n'hésitent pas à demander de l'aide ou l'avis du service informatique.
- *La messagerie professionnelle*, il est fait ici usage de la crédulité des personnes afin qu'elles ouvrent des pièces jointes ou sites dangereux, leur soutirer des identifiants (banque ou autre), leur demander des rançons suite au cryptage de leur fichiers.
 - Solutions :
 - Antivirus sur les postes de travail ainsi que sur les serveurs de messagerie
 - Filtrage de certaines pièces jointes
 - Formation des utilisateurs à discerner les mails suspicieux et à s'appuyer sur l'avis du service informatique
- *Messagerie Privée* par webmail
 - Solutions :
 - Antivirus sur les postes de travail
 - Formation des utilisateurs à discerner les mails suspicieux et à s'appuyer sur l'avis du service informatique

- *Support de données externe* (clé usb, disque dur externes, smartphones ...)
 - Solutions :
 - Antivirus sur les postes de travail
- *Ordinateurs extérieurs* (formateurs, stagiaires, invités ...)
 - Solutions :
 - Interdire toute connexion à notre réseau, il existe pour cela un réseau invité
- *Accès externes, services publiés* (VPN, mail, site webmail ville, site internet médiathèque public, réseau opérateur VPN MPLS COMPLETEL interconnectant nos sites, Wifi). Ici tout service mis en place et permettant soit de se connecter à distance sur les réseaux de la collectivité, soit diffusé par la ville (site internet) ou servant à communiquer avec le monde extérieur (mail ...)
 - Solutions :
 - Travail de maintien des technologies à jour afin d'éviter l'utilisation de faille de sécurité
 - Sécurisation des accès par des stratégies de mots de passe suffisamment fortes
 - Mise en place de pare-feu délimitant les serveurs interne des serveurs exposés
 - Garantie contractuelle de sécurité avec les opérateurs de service d'interconnexion
- Risque humain dit Social Engineering, l'intrus mise ici sur la confiance d'un agent en le dupant par exemple avec un faux appel téléphonique afin d'obtenir des données d'accès (mots de passe etc ...)
 - Solutions :
 - Formation des utilisateurs sur l'existence de ces risques, les informer sur qui détient l'information, qui peut la diffuser, la modifier et dans quelles conditions.

POUR ALLER PLUS LOIN

La sécurité est un domaine du système numérique de la collectivité développé avec les moyens internes et des solutions à coûts modérés. Aller plus loin, demandera des moyens afin de faire auditer par des spécialistes en sécurité informatique tout l'environnement du système d'information. Les conclusions et propositions d'actions de cet audit seront à pondérer selon le rapport "niveau de sécurité/coût". La collectivité n'aura vraisemblablement pas les moyens d'obtenir un niveau de sécurité sur tous les aspects du système d'information dans les règles de l'art, les coûts en seraient prohibitifs. Cela rejoint de nombreux aspects du numérique dans la collectivité, à savoir que développer des projets dans les règles de l'art implique un surcoût non négligeable associé à une certaine forme d'excellence et garantie de fonctionnement. L'inverse est un net gain sur les coûts contrebalancé par une prise de risque, qui jusqu'ici a été plutôt payante pour la collectivité. La difficulté consiste donc au placement du curseur entre ces contraintes.

	Sécurité assurée avec un coût minimum, pour un résultat satisfaisant à ce jour
	Pas de limite dans le domaine et pas de maîtrise du comportement des collaborateurs

II – La compétence interne en matière de numérique.

Pour que les machines produisent les effets attendus, il est nécessaire et même impératif de s'entourer des compétences humaines pour les développer, les exploiter. Si elles sont au service des humains, et ne peuvent agir sans leur volonté, elles peuvent néanmoins être la source de difficultés si leur usage ne repose pas sur un accompagnement fort des utilisateurs finaux.

Le service informatique :

A ce jour le service informatique est rattaché à la direction des affaires financières. Il compte deux agents à temps plein au grade de techniciens supérieurs. 1 apprenti à partir de septembre 2015 pour 2 ans, quelques stagiaires (1 à 2 par an), un saisonnier juillet/août en 2014 sur projet particulier.

Le service informatique est à ce jour manifestement dans l'incapacité de répondre aux demandes qui lui sont faites tellement le périmètre de ses interventions et la diversité de ses missions dépasse tant sa compétence, que sa capacité opérationnelle. Si la ville de Lanester souhaite développer, porter une politique ambitieuse dans le domaine du numérique, il est impératif de reconsidérer les moyens humains et financiers qui lui sont dévolus. Certes aujourd'hui le professionnalisme et le volontarisme des agents affectés sur ces fonctions ont permis d'assurer un développement numérique et de ne pas rencontrer de difficultés majeures mais nous approchons les limites de l'exercice. Suivi du parc informatique (commande, installation, maintenance), suivi de la téléphonie fixe et mobile, accompagnement des services dans leur projet de développement informatique, organisation et suivi du stockage, de la sécurité des données, installation des logiciels métiers, mise à jour, suivi et gestion des réseaux, suivi du parc d'impression de la collectivité (commande, installation...)....

Il n'existe pas par ailleurs d'arbitrage réel des priorités de ce service dans aucun des différents items ci-dessus. C'est le service lui-même qui est amené de fait à le faire, avec toute la difficulté que cela représente. La direction opérationnelle de rattachement est bien sûr concertée mais elle n'intervient à vrai dire qu'en cas de souci particulier.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION...

Seulement 14% des personnes ayant répondu au questionnaire jugent les délais d'intervention et les réponses apportées par le service informatique, insatisfaisants. A contrario en moyenne 55% les trouvent satisfaisants et 39% bons. En conclusion plus de 8 personnes sur 10 sont satisfaites des réponses apportées par le service informatique à leurs difficultés rencontrées toutes natures confondues.

POUR ALLER PLUS LOIN...

Pour aller plus loin il sera nécessaire de réinterroger toutes les missions confiées au service informatique avec chaque fois la nécessité de déterminer ce qui doit être conservé en régie et ce qui pourrait être dévolu à des prestataires extérieurs. Car de façon manifeste la limite de l'exercice est atteinte et un développement numérique nécessite de reconsidérer l'organisation actuelle.

Au-delà, il conviendra de distinguer la dimension technique des missions du service et la dimension humaine correspondant à tout l'accompagnement des collaborateurs et/ou des publics nécessaire au quotidien dans leurs usages des outils numériques mis à leur disposition.

	Pas de problème majeur à ce jour mais une évolution empirique qui impose une réévaluation des missions à conserver en régies, et celles qui pourraient être confiées à des prestataires privés.
	La difficulté est que bien souvent l'intervention sur les machines, les réseaux... suppose une connaissance fine de la situation locale qu'une société extérieure n'aura pas sans une aide chronophage du service.

L'animateur du Cyberlan :

A signaler une autre compétence en interne en matière d'informatique avec l'animateur du Cyberlan. Cet agent assure la gestion de son parc en collaboration avec le service informatique et l'animation proprement dite du Cyberlan. Il accompagne le grand public dans la découverte et l'usage des nouvelles technologies soit à la demande d'une personne en particulier ou bien en proposant régulièrement des actions d'animations collectives. Depuis 2014 cet agent participe à la formation des agents de la collectivité en proposant là aussi un « catalogue » d'actions de formation en matière bureautique. En conclusion, si l'animateur constitue une ressource en matière numérique elle s'exprime uniquement en matière d'accompagnement des publics mais aucunement dans le développement interne de projet numérique sur le plan technique.

Le Webmestre éditorial:

La fonction de Webmestre dans la collectivité est récente puisqu'elle date de 2011. Sa création est intervenue à la refonte du site internet. Si certains doutes ont pu exister sur l'intérêt et la nécessité de cette fonction pour produire un site Internet dynamique, à ce jour plus personne ne se pose cette question. Toutefois cette fonction, malgré toute son utilité est uniquement centrée sur le site et ne profite donc pas au-delà à la fonction informatique. En effet, le Webmestre dans sa fonction actuelle est très centré sur les contenus éditoriaux et à la marge sur la technique WEB au sens strict. Ce qui signifie très concrètement que pour développer des projets, il est nécessaire de recourir à une compétence externe.

Les collaborateurs et le numérique :

Aujourd'hui le nombre d'agents travaillant sans outils numériques diminue sans cesse (cf nombre de machines dans la collectivité). Avec le développement des outils numériques nomades cette situation va sans aucun doute encore s'accroître. Les métiers avec l'arrivée des nouvelles technologies sont

bousculés, et les agents également. Si le numérique a largement démontré son efficacité en matière de traitement de tâches répétitives, voire rébarbatives, complexes et qu'au-delà il peut s'avérer un outil puissant en faveur d'un service public de qualité, il faut néanmoins acter que l'équipement des collaborateurs en matériel, en logiciels doit être satisfaisant et que les collaborateurs doivent être formés et accompagnés dans l'évolution de leur métier.

A ce jour, les agents sont formés de manière empirique en fonction des besoins qui se présentent. Il n'existe pas de réelle politique ou stratégie en la matière, à l'instar d'autres domaines comme la sécurité. Cela ne signifie nullement que rien n'est fait mais il n'existe pas de vision globale, stratégique, formalisée.

Il est à noter qu'en matière de formation, il a été envisagé de recourir à l'outil du Cyberlan et aux compétences de son animateur. Des actions ponctuelles ont pu être programmées mais c'est seulement sur le second semestre 2014 que sera proposée pour la première fois une offre précise en termes de contenu et de calendrier.

Par ailleurs, il n'existe pas à ce jour au sein des services municipaux de culture numérique ou informatique partagée. L'informatique et les TIC ne sont que des outils, dont les agents sont plus ou moins satisfaits et dont ils utilisent plus ou moins les potentiels. De fait, les niveaux de maîtrise de l'outil informatique et/ou la compréhension des enjeux en matière de « service public numérique » sont à géométrie variable et largement fonction de la sensibilité des agents et de leur investissement personnel.

Pour les logiciels métiers le déficit de formation est moindre car les offres retenues pour la mise en place d'un nouveau logiciel prévoient bien souvent les formations nécessaires et leur appropriation. La question se pose peut être plus pour les mises à jour et l'arrivée de nouveaux collaborateurs.

En revanche, il convient de noter l'absence de formation ou de tutoriels de présentation lors de la mise en service de mise à jour ou changement de versions de logiciel bureautiques tel que le pack office (Word, Excel, Outlook...).

De même les agents ne sont pas en capacité à ce jour d'avoir une vision globale des services numériques proposés aux administrés ou des évolutions des différents services en matière numérique.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION

60 % des agents ayant répondu à cet item estiment être insuffisamment accompagnés (soit 99 personnes sur 201) alors que plus de 99% déclarent être convaincus que la dimension numérique sera de plus en plus présente dans les services publics de demain. 165 agents contre 11 se déclarent prêts à adapter leurs compétences en informatique (soit 93,75%). On peut donc penser que si les collaborateurs sont conscients et prêts à évoluer il sera nécessaire d'accompagner fortement cette transition qui s'annonce et bouleverse les métiers et le service public en général. D'ailleurs près de 4 agents sur 10 disent se méfier ou avoir du mal à suivre les NTIC. Pour autant aussi surprenant que cela puisse paraître plus de 5 agents sur 10 prétendent ne pas être en demande de formation (alors que le manque de formation est déclaré comme le premier frein). Cela peut signifier que beaucoup de collaborateurs sont d'accords pour apprendre, voire en ont envie mais ne souhaitent pas entrer dans des dispositifs contraignants de formation. D'ailleurs, sur 173 agents 149 déclarent avoir acquis seuls leurs

compétences dans le domaine informatique ou bien auprès des collègues. Le cadre scolaire, la formation continue et les formations sur les logiciels métiers arrivent bien après.

POUR ALLER PLUS LOIN

On peut noter une véritable nécessité d'adapter, de faire du cousu-main notamment pour développer la culture informatique et numérique des collaborateurs. Il ne fait aucun doute que la collectivité va devoir intensifier sa politique de formation et d'accompagnement du changement. Pas seulement en mobilisant des moyens financiers mais en adaptant les dispositifs aux besoins. Aux côtés des formations métiers, ou des formations génériques que la collectivité est en mesure de proposer via le Cyberlan il faut envisager une mission sur plusieurs années pour accompagner les collaborateurs via des formations flash, sur site, dont l'objectif sera de répondre à tous les questionnements du bénéficiaire mais également de faire passer certains messages, de participer à l'acquisition d'une culture partagée, des façons de faire...

	Les agents sont convaincus de la nécessité de faire évoluer leurs compétences dans le domaine du numérique et sont majoritairement enclins à le faire
	Le renforcement de ces compétences, l'acquisition d'une culture numérique, supposent de mettre en place un accompagnement conséquent et adapté, voire sur mesure non négligeable en terme de coût financier.

III - L'offre de service actuelle de la collectivité

Une offre de service d'information global : le site Internet de la ville

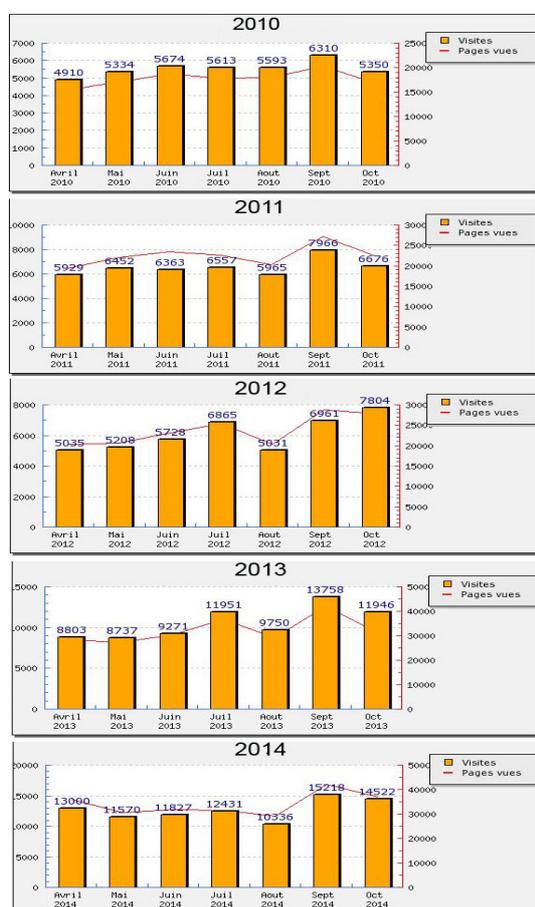
Historique

- 1999 : 1^{ère} version du site
- 2001 : 2^e version
- 2004 : 3^e version
- 2007 : convention hébergement et maintenance avec CAP LORIENT
- 2009 : toilettage graphique
- 2010-2011 : Projet de refonte (apprenti DUT, 1 ETP Journaliste web)
- 2012 : 4^e version du site
- 2013 : introduction du paiement en ligne, toilettage éditorial, création newsletter, lancement intranet
- 2014 : introduction de consultations en ligne (outil SurveyMonkey)

Analyse

- +200% de fréquentation en 3 ans. L'objectif qui était d'avoir un site d'une qualité comparable à celle de reflets est atteint. La croissance continue de la fréquentation le prouve.
- Amélioration du référencement (classée 4^e commune du morbihan selon une étude indépendante d'avril 2014 - source : <http://www.absolute-referencement.com/referencement-mairie/>)
- Apport de fréquentation : newsletters, réseaux sociaux
- Forte augmentation des supports mobiles (22,5% des connections en sept.2014 contre 13% en sept. 2013)

Statistiques fréquentation du site



POUR ALLER PLUS LOIN

- ❖ Création d'une version du site adaptée mobile et tablette (en privilégiant une déclinaison dite « responsive design », et non une application mobile indépendante)
- ❖ Création d'un espace dédié « services en ligne »

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION

L'utilisation d'internet comme source d'information est le premier usage déclaré par les habitants dans le cadre du questionnaire (95% le place en tête). 86 % déclarent connaître le site de la ville et 84% disent y aller souvent ou parfois. Seul 15% d'entre eux n'y vont jamais. 92% s'y connectent pour trouver de l'information et 28% pour du service en ligne.

Au-delà le site est globalement apprécié des habitants qui, pour plus de 50 à 68%, le trouvent agréable, intuitif, lisible et complet.

Enfin, près de 40% sont toujours satisfaits dans leur recherche sur le site de la ville et 61% déclarent l'être parfois. Aucun ayant répondu dit ne l'être jamais.

	+200% de fréquentation en 3 ans et bon référencement du site internet de la ville
	Absence de version du site adaptée mobile et tablette

Les services en ligne proposés aux particuliers

De façon manifeste les services en lignes proposés aux administrés sont nombreux mais manquent d'intégration et de visibilité au sein d'un espace dédié, clairement identifié. Il faut noter l'absence d'outils professionnels permettant de proposer plus de fonctionnalités pour les administrés (ex : demande en ligne avec création de compte pour assurer le suivi et l'archivage de leurs demandes mais également des réponses qui leurs seront adressées en retour, à l'instar de nombreux sites commerciaux...)

Ci-dessous listés les services existant à ce jour à Lanester via le site Internet de la ville :

- Une offre d'information via le site de la ville : Voir le développement sur le site plus haut mais on peut signaler ici que le site offre aux visiteurs une offre conséquente d'information et sert de support pour de nombreux services en ligne. Comme évoqué plus haut le recrutement d'un webmestre en 2011 a largement participé au développement de cette offre de service.
- Une offre de la médiathèque (site Internet, réservation d'ouvrages et informations sur la programmation culturelle de l'établissement...)
- Inscription en ligne dans les centres de loisirs des mercredis et petites vacances
- Recensement
- Inscription sur les listes électorales
- Demande d'acte d'état civil en ligne (actes de naissance, mariage, décès)
- Demande de subvention au transport pour les étudiants
- Demande de dérogation scolaire
- Inscription scolaire
- Les correspondances en ligne.

Les courriers qui entrent en mairie sous forme dématérialisée sont de plus en plus nombreux. Il peut s'agir de mails ou bien de demandes transmises via des formulaires en ligne disponibles sur le site Internet de la ville. Jusqu'alors aucun protocole n'a été arrêté. Chaque destinataire

gère la diffusion de ce type de courrier comme bon lui semble, selon sa culture territoriale ou juridique, voire sa bonne volonté et son sens du partage de l'information. Les modalités de réponses sont tout aussi anarchiques, qu'il s'agisse des délais de réponse, des auteurs des réponses, du partage des réponses, ou encore de leur validation par la hiérarchie et les élus.

Ce phénomène est accentué depuis que le site propose de nombreux formulaires permettant aux administrés de saisir la mairie de demandes diverses et variées.

La mise ne place du paiement en ligne a entraîné une multiplication des connexions au site, et participe largement à l'évolution des pratiques des administrés qui optent de plus en plus pour ces circuits dématérialisés.

Il semble donc urgent d'arrêter un protocole afin de sécuriser la circulation de l'information dématérialisée venant des administrés. Ce protocole doit permettre au-delà du respect des circuits de circulation de l'information, de garantir une réponse adaptée, en temps utile et validée par les directeurs de services et élus de secteurs, voire le cas échéant par le Maire.

- Le paiement en ligne :

Ce service institué en juillet 2013 compte 266 adhérents (199 au deuxième mois de son lancement) après son ouverture. C'est donc un peu plus de 20% des usagers qui paient en ligne leur facture liées à l'utilisation des différents services de la ville et notamment en direction de la jeunesse. En volume les sommes encaissées en ligne représentent 23%. Enfin à noter qu'une fois adopté, le paiement en ligne est systématiquement utilisé. Une campagne d'information avec témoignage serait sans doute nécessaire pour augmenter de volume d'usagers payant en ligne.

- La participation numérique

Le numérique participatif est un des engagements du contrat de mandature. Aujourd'hui, il n'y a pas de feuille de route définie sur cette mission, elle est à construire. Cela entre dans la stratégie plus globale de renouvellement des dispositifs participatifs à Lanester.

Il s'agit de créer un lien numérique entre les habitants et la collectivité, à travers deux aspects :

- La dématérialisation des services publics
- La concertation via le numérique, pour permettre une participation différente, éventuellement plus ludique

Point de vigilance : le numérique participatif ne doit pas être quelque chose de froid. L'interaction avec les personnes, la relation humaine est primordiale. Cela ne peut venir qu'en complément des dispositifs d'échanges physiques.

A ce jour différentes expériences ont été menées avec un certain succès dont la liste figure ci-après :

14 sondages ou questionnaires depuis mars 2014

1. Vote tremplin jeunes : 851
2. Enquête PDA (interne) : 124

3. Questionnaire CASC séjours : 4
4. Calendrier des manifestations : 16
5. Nom ECL (propositions) : 126
6. Nom ECL (choix) : 378
7. Numérique personnel mairie : 201
8. Numérique habitants : 276
9. Concertation numérique (4 questionnaires : site web, cyberlan, démarches en ligne, accompagnement habitants) : 12
10. Concertation numérique (priorité des actions) : 104
11. Maisons de quartier : 205

- Une communication via les réseaux sociaux : Facebook

La présence de la ville sur les réseaux sociaux et notamment sur Facebook est déjà une réalité. Toutefois cette réalité répond plus à une adaptation des services aux nouveaux modes de communication et en particulier des jeunes, mais n'a pas fait l'objet d'une appropriation par les élus afin d'en délimiter la ligne éditoriale, le processus de validation des contenus, le système de modération....

- ❖ 2011 : création page Facebook « Lanester Jeunesse »
- ❖ 2012 : page « Lanester »
- ❖ 2013 : page « Tremplin Jeunes », chaîne YOUTUBE, compte GOOGLE+ (*à titre expérimental*)
- ❖ 2014 : page « Saint-Niau »

Analyse

- Bon relais pour photos, vidéos et infos de proximité
- Très complémentaire du site, plus informel
- Le mode de modération choisi l'autorégulation dans la mesure du possible. Très peu d'interventions nécessaires jusqu'à maintenant.

Statistiques (amis)

- Lanester : 480
- Lanester Jeunesse : 738
- Saint-Niau : 466
- Tremplin Jeunes : 212
- YOUTUBE : 27 abonnés, 13571 vues

- Le Reflets à lire en ligne

A ce jour le magazine Reflets est accessible en ligne via le site Internet de la ville. Il peut être téléchargé ou lu avec la liseuse « intégrée au site ». Une version audio est également disponible mais uniquement sur CD. La lecture en streaming doit être examinée dans sa faisabilité.

Il pourrait être intéressant d'envoyer un lien à chaque abonné à la news letter de la ville pour lui signaler la sortie du Reflets avec le lien correspondant. Il pourrait ainsi le lire avant même sa distribution, le télécharger et surtout demander à ne plus avoir de reflets dans sa boîte aux lettres.

- La lutte contre la fracture numérique (Cyberlan et soutiens associatifs)

Depuis son ouverture en 1999 le Cyberlan est clairement positionné sur la lutte contre la fracture numérique du point de vue de la communication politique. Pourtant dans les faits, il est évident que les usages réels de ce service et les attentes des usagers ne sont plus les mêmes. Ou plutôt, c'est la notion de fracture numérique qui a évolué. Hier la fracture se situait au niveau des machines et de la connexion à Internet. Aujourd'hui cette fracture se situe au niveau des usages et du débit. Il ne suffit pas d'être équipé et connecté pour être tous égaux face au numérique.

En volume une trentaine de personnes côtoie chaque jour cette structure et, plusieurs partenariats ont été liés (AAHVB aujourd'hui Céciweb, Groupe Seniors informatique, Foyer de vie Le Chêne, Mission Locale, Lycée Jean MACE...) et pour certains depuis de nombreuses années.

A noter l'absence de la fibre Optique qui serait un vrai plus pour le Cyberlan au vu des débits. A signaler que des collègues viennent travailler au Cyberlan, réaliser des documents, demander un conseil, une aide, faire des recherches, travailler en groupe. On constate également une véritable demande en matière d'impression couleur à laquelle la collectivité ne répond pas aujourd'hui. L'animateur note que la demande des usagers est « plus sociale » qu'avant et même parfois sans lien avec le numérique au sens strict (ex compréhension d'un document en ligne). C'est aussi un lieu de convivialité autour d'un PC au lieu d'un café. Les lycéens l'utilisent aussi beaucoup pour des raisons scolaires (moins les enfants qui en ont un usage plus ludique).

Au-delà la ville de Lanester soutient différentes associations œuvrant contre la fracture numérique telles que DEFIS, CAMP TIC, AAHVB en leur mettant à disposition des locaux à titre ponctuel ou permanent, en leur octroyant des subventions financières de projet ou de fonctionnement, mais également sous la forme de prestation de service achetée auprès de l'association (exemple : version audio de Reflets et tenue d'une permanence pour les malvoyants au Cyberlan par Céciweb)

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION :

Comme indiqué plus haut 28% des habitants déclarent se connecter au site de la ville pour venir y chercher du service en ligne. Par ailleurs 83% des habitants place le service en ligne comme le troisième usage qu'ils ont d'internet.

Toutefois, force est de constater que si les services en ligne sont bien, voire très bien identifiés par les habitants interrogés, l'usage effectif est lui beaucoup plus modeste. Par exemple 80% déclarent connaître l'inscription en ligne aux centres de loisirs mais seulement 20% d'entre eux déclarent utiliser le service. Mêmes proportions pour le Cyberlan pour lequel il convient de souligner une réelle méconnaissance de l'offre de service proposée.

Enfin à noter que 80 % des habitants ayant répondu au questionnaire se disent intéressés par la participation des citoyens sous une forme dématérialisée et plébiscitent pour 86% d'entre eux le questionnaire en ligne. Il suffit pour s'en convaincre de voir les taux de retour des questionnaires en lignes expérimentés.

POUR ALLER PLUS LOIN

Il faut développer un bouquet de service et le rendre visible, lui donner corps au travers du site internet de la ville. Par service en ligne, il faut entendre demande et réponse en ligne. Au travers de ce bouquet de service en ligne il y a un enjeu énorme en matière de dématérialisation de gain de temps et d'efficacité dans le traitement des demandes des citoyens (particuliers, associations...)

Et au-delà de la création de services en ligne au sens strict il est tout aussi important d'accompagner pour « faire savoir », mais aussi pour « faire utiliser » et convaincre des avantages liés aux services en ligne (Simplicité, Rapidité, Gratuité, Fiabilité, Efficacité)

Par ailleurs, le projet du Cyberlan doit totalement être réinterrogé en intégrant l'enjeu de l'accompagnement des publics quand bien même ces derniers prétendent (84%) ne pas être en attente dans ce domaine (Cyberlan et formation)

A signaler un intérêt pour des alertes par SMS (travaux, météo...)

	L'offre de service en ligne en direction des administrés existe et la ville de Lanester n'est pas en retard au regard de l'offre actuelle des autres collectivités de strate équivalente.
	En revanche il convient de la rendre plus lisible, plus opérationnelle, s'engager sur une charte qualité, et surtout ne pas oublier d'accompagner les publics.

Offre de service numérique aux associations

Force est de constater qu'au-delà de la mise à disposition de PC portables et vidéos-projecteurs et la possibilité de créer un lien vers un site associatif sur le site de la ville, on ne peut pas dire que la ville développe à ce jour une offre de service numérique dédiée au tissu associatif. Pas de réelles demandes de subvention en ligne, pas de service de reprographie numérique, pas d'affranchissement de courrier

automatisé, pas de demandes en lignes des associations via « e colbert », pas d'espace numérique associatif....

En revanche la ville de Lanester soutient différentes associations, œuvrant contre la fracture numérique, telles que DEFIS, CAMP TIC, AAHVB (voir plus haut sous le titre « lutte contre la fracture numérique »).

POUR ALLER PLUS LOIN...

Si l'offre de service en direction du tissu associatif est inexistante ou presque, les relations avec le monde associatifs sont nombreuses et quotidiennes. Une réflexion en cours sur une offre de formulaires en ligne pour l'ensemble des demandes associatives (demandes de salles, de subventions, de matériel...) est en cours d'élaboration et permettra de remédier très rapidement à cette situation.

	L'offre service en ligne est à ce jour quasi inexistante ou n'est pas complète. Ex : dossier subvention téléchargeable mais non-remplissable en ligne.
	Pour autant la mise en place de formulaires en ligne peut très facilement renverser cette situation. Exemples ; demande de salle, de matériel, de subvention, d'autorisations.

Les services en ligne proposés aux entreprises

Depuis 6 ans maintenant et depuis quelques années avec Mégalis (tiers de confiance), la ville utilise la plateforme d'échange sécurisé Mégalis pour:

1. Déposer ses dossiers de consultation des entreprises (DCE)
2. Retrait par les soumissionnaires des DCE
3. Dépôt des offres des soumissionnaires

Par ailleurs, il s'agit d'un système sécurisé (clé de déchiffrement ou clés publiques) en plus de la signature numérique de l'offre achetée par l'entreprise qui remet l'offre. Très concrètement, deux agents de la collectivité peuvent disposer de la clé (sur trois postes). De plus les soumissionnaires peuvent disposer d'un coffre-fort numérique qui leur permet de déposer et donner accès à des documents récurrents comme les lettres de candidature et documents sociaux et fiscaux.

Toutes les procédures formalisées (au-dessus de 15 000 € Lanester) passent par Mégalis.

Pour les entreprises il faut s'inscrire, ouvrir un compte. En retour, elles ont toutes les actualités et des alertes y compris sur les autres communes passant par Mégalis.

Sur les retraits de DCE, 80% sont effectués par la plateforme. En dépôt c'est beaucoup plus aléatoire tout en notant que l'on obtient un meilleur résultat chez les prestataires de service que dans le BTP par exemple. Mais une fois adopté, les soumissionnaires ne reviennent pas en arrière.

Nombre de consultations via Mégalis par la ville :

2009	2010	2011	2012	2013
45	49	45	34	38

Développement du numérique au sein des établissements scolaires

Le parc compte 182 postes :

Détail du projet informatique

Matériel mis à disposition de chaque école élémentaire :

- 1 salle informatique avec 15 terminaux et un serveur de terminal. Ce système possède plusieurs avantages, la puissance et le confort d'usage dépendent du serveur, le coût d'un terminal est moins important que celui d'un ordinateur personnel, les coûts d'entretien/dépannage sont négligeables.
- 1 poste Directeur
- 1 poste par classe
- 1 accès Internet filtré.

Matériel mis à disposition de chaque école maternelle :

- 1 poste Directeur
- 1 poste par classe
- 1 accès Internet filtré.

Chaque école est équipée d'un copieur généralement en réseau. De plus les écoles sont équipées petit à petit d'une imprimante laser couleur en réseau. L'objectif étant de ne plus avoir d'imprimante jet d'encre avec une durée de vie très courte et très coûteuses à l'usage.

A raison d'un renouvellement des postes tous les 8 ans, il est théoriquement nécessaire d'acquérir en moyenne 15 postes par an pour environ 8500 €.

A cela il convient d'ajouter le changement des serveurs tous les 6 ans pour environ 10 000 €.

Fonctionnement/rerelations avec le service informatique

Il a longtemps été demandé aux écoles de ramener les matériels en panne en mairie afin qu'il soit réparé. Dans les faits le service informatique se déplace dans les écoles. La mise en place d'une solution de prise en main à distance, la modernisation du parc ont permis de réduire les déplacements.

Le parc est référencé dans un inventaire remis aux directeurs par le service informatique, afin qu'ils identifient quel matériel appartient à la Ville. En effet, certaines écoles bénéficient parfois de matériel supplémentaire (dons, projets académiques ...), lequel n'est pas pris en charge par la collectivité (dépannage...).

Rétrospective sur les investissements

Année	Somme	détail
2005	22 000 €	20 Ordinateurs + serveur Terminal serveur Joliot Curie (projet pilote salles informatiques), portable Rased, divers...
2006	8 000 €	10 postes neufs + 30 postes de la médiathèque
2007	12 000 €	mise en place du projet informatique des écoles établi avec les directeurs présents en réunion. 6 serveurs pour les salles informatiques, avec redéploiement de vieux ordinateurs comme terminaux
2008	11 500 €	15 postes informatiques (renouvellement des postes classes)
2009	11 500 €	15 postes informatiques (renouvellement des postes classes)
2010	11 500 €	15 postes informatiques (renouvellement des postes classes)
2011	Néant	Pas d'investissement prévu, le parc des classes est en bon état, les ordinateurs les plus anciens sont équivalents à ce que l'on trouve aux services compta/RH/cyberlan de la mairie (année 2004)
2012	64 900 €	Détail ci-dessous
2013	??	Renouvellement des 6 serveurs de salles informatiques 9560 € Acquisition de 10 TNI et 6 ordinateurs
2014	??	Renouvellement de 16 ordinateurs 9454 € Acquisition de 10 TNI + 6 ordinateurs

- **Détail 2012**

Détail	Somme
Les salles informatiques ont été rééquipées, avec Unités centrales (terminaux) et écrans plats, soit 90 postes pour 6 salles informatiques et 15 postes par salle. Ces salles sont équipées de serveurs. Le tout permettant à 30 élèves de travailler en binômes sur des outils moderne, multimédia et connectés.	33 000 € TTC
14 postes de directeurs.	7 700 € TTC
11 TNI (Tableaux numériques interactif) avec renouvellement de 6 postes associés, Cet outil a été déployé sur la base du volontariat à raison de 2 par écoles et 3 à Joliot Curie. La préparation des classes (divers câblages) a été effectuée par le service électricité de la ville. Le déploiement des TNI a été effectué par la société START informatique ainsi que le service informatique de la ville.	24 200 € TTC

Demandes et besoins connus

- 1 Poste pour les BCD pris en charge par la collectivité.
- Mise en réseau : Ecole Maternelle Langevin
- Réfection des réseaux existants afin d'en faciliter la maintenance/dépannage, ceci concerne aussi bien les réseaux locaux que les réseaux téléphone supportant l'accès Internet, ceux-ci posant régulièrement problème de par leur vétusté.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION

D'une manière générale tous les enseignants (maternelles et élémentaire) sont d'accord pour dire que le matériel mis à disposition est satisfaisant mais notent que cela peut-être « juste » en quantité et en performance et manifestent une totale approbation sur le développement des TNI dans les classes élémentaires. Ils notent cependant une sous-utilisation en raison d'un manque de formation sur ces appareils. L'offre de l'Education Nationale est bien en deçà des besoins et ne permet donc pas de répondre au besoin de formation en la matière. Ici aussi la question de l'accompagnement est au cœur des débats.

Néanmoins les directeurs sont en demande d'une extension de ce dispositif à toutes les classes. Ils notent le besoin d'un ordinateur supplémentaire par classe équipée d'un TNI du fait que dans ce contexte les postes existants sont rapprochés du bureau de l'enseignant pour le fonctionnement du TNI. Cela ne permet donc plus un travail en sous-groupe autonome avec d'autres élèves pendant que le TNI est utilisé par l'enseignant.

POUR ALLER PLUS LOIN SELON LES ENSEIGNANTS

EN ELEMENTAIRE

- *Poursuivre le développement des TNI sur l'ensemble des classes élémentaires.*
- *Installation d'un second poste par classe si TNI installé ;*
- *Installation d'un PC au sein des BCD avec connexion Internet.*
- *Souhait de disposer d'une imprimante laser couleur partagée dans chaque école.*

EN MATERNELLE

- *Mise en réseau pour les écoles qui ne le sont pas encore*
- *Ordinateur portable pour les directions*
- *Installation d'un PC au sein des BCD avec connexion Internet*

- *Tablettes*
- *T.N.I*

Les deux derniers points ont donné lieu à un échange intéressant. Les enseignants ont une appréciation variable de ce que peut favoriser les TNI, ou sur la priorité qu'il pourrait y avoir sur le choix de tablettes. Unaniment, ils sont en demande d'une démonstration avec une personne ressource qui maîtrise bien cet outil (projet avec un collègue des écoles élémentaires au sein du Cyberlan ?) A propos des tablettes est évoquée l'idée d'une tablette par classe, d'une valise de tablettes qui tournerait sur les écoles à l'instar de Lorient.... De façon évidente les enseignants, comme les services ont besoin de creuser la question et certainement d'expérimenter. Une réflexion sur ce point est également envisagée avec les villes de Lorient, Hennebont et Ploemeur qui partagent les mêmes préoccupations. En conclusion, l'ordre de priorité entre la dotation des classes maternelles de TNI ou de tablettes n'est pas arrêté et peut donner lieu à un beau projet de concertation (écoles collectivités) pour arriver à moyen terme à un projet abouti.

A noter, qu'il semblerait que l'inspection de l'Education Nationale parle d'équiper les élèves de tablettes, mais sans savoir pourquoi à priori d'après les enseignants. Selon eux la priorité est à la redéfinition des programmes dans le cadre de la refondation de l'école.

A signaler que les demandes formulées par les enseignants sont connues des services et vont dans le sens de ce qu'ils imaginaient en terme de niveau d'équipement des écoles.

	Niveau d'équipement satisfaisant globalement sous réserve de poursuivre un développement équivalent dans la durée
	Véritable besoin d'accompagnement des enseignants pour que le projet de développement produise tous les effets attendus

Le site Intranet :

- 2013 : mise en ligne
- Environ 3000 connections par mois

Analyse

- Connexion obligatoire sur Internet Explorer
- 1^{ère} connexion parfois lente
- Expiration des sessions
- Problématique(s) de mise à jour des contenus

L'intranet est le bon exemple pour illustrer l'absence de culture du numérique collective. Le manque d'intérêt des uns, la réticence des autres sont pour l'instant venus à bout du développement de cet outil.

L'intranet a été travaillé par un apprenti au sein de la direction communication. Un travail conséquent a été réalisé pour lancer ce nouvel espace « ressource » pour les agents de la ville et du CCAS. Pour autant, l'objectif n'a pas été atteint. Si l'intranet existe bien, force est de constater qu'il n'est pas attractif est délaissé par les agents. La connexion automatique via Internet Explorer n'a pas changé la donne. Les raisons sont multiples. Elles vont des contenus eux-mêmes qui peuvent ne pas être très attractifs, incomplets ou inexacts même pour certains, le manque de culture du partage de l'information qui a pu déboucher sur des réticences à mettre en ligne certaines informations.

Il faut souligner que nombre de collègues ne disposent par ailleurs pas d'outil numérique susceptible de leur permettre de s'y connecter. L'accès à cet Intranet est donc de surcroît inéquitable.

Malgré ce portrait assez sombre l'Intranet ne doit pas être abandonné mais au contraire réinterrogé pour améliorer son attractivité et développer un véritable espace « ressources » que les agents de la ville et du CCAS ont plaisir à consulter.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION

Malgré une connexion automatique à l'ouverture du navigateur internet paramétré par défaut, les agents déclarent s'y connecter parfois pour 50% d'entre eux, seulement 42% fréquemment et 5% ne s'y connectent jamais (utilisation d'un autre navigateur que celui proposé et installé par défaut)

Les rubriques les plus consultées sont les services en ligne comme l'annuaire téléphonique devant les informations et les actualités.

Parmi toutes les propositions de contenus supplémentaires proposées aux agents, deux retiennent plus particulièrement leur attention : la presse quotidienne régionale et l'information sur les grands projets de la mairie. Suivent ensuite une news letter des directions, des revues professionnelles telles que la Gazette des communes ou la Lettre du cadre.

POUR ALLER PLUS LOIN

Les services et contenus de l'intranet doivent être renforcés et tous les agents doivent pouvoir y accéder.

Quelques pistes ou actions pour renforcer l'attractivité sont identifiées : News letters des directions, rubrique « projets mairie », abonnements presse quotidienne régionale, gazette des communes..., CR BM, Règlement intérieur, protocole d'accord 35h, Reflets, CR CTP CHS, Rgt CT CHSCT, jeux concours, horaires de travaux, petites annonces....

Développer un réseau de contributeurs

Mise en place d'une connexion externe

	Le site INTRANET existe et les contenus minimums y sont présents
	il faut renforcer et diversifier l'offre de service pour le rendre attractif et garantir l'accès de tous les collaborateurs

IV - L'entrée dans l'ère de la dématérialisation :

Si l'informatique a tout d'abord séduit pour sa capacité à exécuter des tâches rébarbatives avec précision et à une vitesse bien supérieure à celle des agents, le Numérique est devenu synonyme de circulation de données, d'échange d'informations sous forme dématérialisée.

La dématérialisation permet un large partage des informations, la rapidité des échanges, une réduction de la masse de documents imprimés et des coûts de production papier, la baisse des coûts de stockage physique (boîtes d'archives, place dans les bureaux) et de destruction.....

La dématérialisation des documents à l'interne

En dotant l'ensemble des élus les directions de services et d'outils numériques (tablettes), la collectivité a commencé à dématérialiser tout un ensemble de documents :

Ainsi les convocations, ordre du jour, bordereaux et comptes rendus des instances de la collectivité telles que les commissions municipales, le Bureau Municipal et le Conseil Municipal sont désormais envoyés sous forme dématérialisée.

Pour ce faire les élus ont exprimé expressément leur demande de se voir adresser ces documents sous format dématérialisé en application du règlement intérieur du conseil municipal et par extension pour les autres instances.

Il ne fait aucune doute sur le fait que cette dématérialisation va s'accroître et qu'elle constitue un axe fort en matière de développement numérique.

Néanmoins la production relativement aisée de documents sous forme dématérialisée pose la question beaucoup plus complexe de l'archivage numérique ou électronique et de leur sécurité juridique.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION

Ce sont surtout les élus qui sont à l'origine de la demande en faveur de la dématérialisation des documents. Car les services, chargés de sensibiliser au risque juridique ne seraient pas venus d'eux-mêmes sur ce sujet sans sécuriser cette dématérialisation et auraient sous-tendu cette orientation au recours à des dispositifs sécurisés juridiquement. (Signature électronique, horodatage...).

Toutefois les services, en terme de tâches d'exécution, sont très favorables à la dématérialisation et ont parfaitement intégré les enjeux qui y sont liés.

POUR ALLER PLUS LOIN

A ce jour, la collectivité ne dispose pas d'applicatif dédié et par voie de conséquence les risques juridiques existent (preuve de l'envoi, de la réception, de la signature...). Toutefois pour 90% des bordereaux, le risque contentieux est inexistant et pour les documents de très grande importance

comme par exemple le PLU, des versions papier continueront d'être adressées dans l'attente soit de l'acquisition d'applicatifs métiers à prix abordables, soit d'une évolution de la réglementation.

	La collectivité expérimente, sait être pragmatique, et tout le monde est convaincu.
	Le risque juridique est bien réel.

L'archivage électronique

Réglementation :

La conservation des documents sous forme dématérialisée est très réglementée et complexe.

Art. 1316-1 du code civil: l'écrit sous forme électronique est admis en preuve au même titre que l'écrit sur support papier, sous réserve que :

- puisse être dûment identifiée la personne dont il émane
- qu'il soit établi et conservé dans des conditions à nature à en garantir l'intégrité
- art. 1348 du code civil : « Les règles ci-dessus [production d'une preuve écrite] reçoivent aussi exception lorsqu'une partie ou le dépositaire n'a pas conservé le titre original et présente une copie qui en est la reproduction non seulement fidèle mais aussi durable. »
- la fidélité ne réside pas dans une reproduction à l'identique mais dans la trace irréversible du lien entre les deux parties. La fidélité passe par la traçabilité entre un document et son double ou sa copie.

Code pénal : données personnelles

- Article 226-20 - Le fait de conserver des données à caractère personnel au-delà de la durée prévue par la loi ou le règlement, par la demande d'autorisation ou d'avis, ou par la déclaration préalable adressée à la Commission nationale de l'informatique et des libertés, est puni de cinq ans d'emprisonnement et de 300 000 Euros d'amende, sauf si cette conservation est effectuée à des fins historiques, statistiques ou scientifiques dans les conditions prévues par la loi.

Le document numérique est engageant, Il doit avoir notamment les qualités ISO 15489 :

- pour permettre de tracer une action ou justifier un droit,
- être authentique (prouver qu'il est bien ce qu'il prétend être, qu'il a bien été créé ou envoyé par la personne qui l'a créé ou envoyé et qu'il a bien été créé ou envoyé à la date indiquée),
- être intègre (complet, non altéré et protégé contre toute modification non autorisée)
- être fiable (représentation complète et fidèle de l'opération dont il atteste et dont on peut se fier dans le cadre d'opérations futures)
- être exploitable (être localisé, repéré, conservé et interprété).

Conséquences archivistiques

Les archives électroniques sont des archives publiques comme les archives papiers et sont à ce titre inaliénables, imprescriptibles et sont soumises aux mêmes règles de gestion (tri-versement-élimination).

En revanche, il faut prendre en compte de nouveaux paramètres de production :

- l'obsolescence très rapide des logiciels et des matériels,
- la diversification croissante des formats de fichiers (Word, Excel, pdf, jpeg...) dont beaucoup ne sont pas pérennes,
- une absence de gestion des documents électroniques (absence ou mauvaise définition de nommage, mélange des versions, absence de classement, de hiérarchisation de l'information) et une saturation des serveurs.

Une dématérialisation à organiser en amont

Au-delà des applications métiers (état civil, comptabilité, paie,...) pour lequel l'archivage électronique doit être traité en amont lors de la constitution du cahier des charges, il y a aussi toute une gamme de documents qui envahissent les serveurs et les disques durs.

Dans chaque service, doit être adoptée une démarche de gestion des documents électroniques dès leur création, pour ne pas s'exposer à des risques de perte très précoce de ces documents. Il faudra admettre, dans certains cas réglementaires ou d'utilité, que tout ne peut être dématérialisé, prendre en compte la fracture numérique pouvant encore exister (petites entreprises ne pouvant pas produire leurs devis sous forme dématérialisée, administrés ne sachant utiliser le numérique,...).

Élaborer un plan de classement bureautique pour que chaque service, chaque producteur sache ce qu'il doit mettre à la disposition de tous ou pas, qui produit quoi, combien de temps sont conservés les fichiers, sous quelle forme, et à quel endroit.

Instaurer des règles de nommage des fichiers et des dossiers suffisamment claires, pour éviter toute confusion, pour être certain de bien travailler ou consulter la version en cours, pour retrouver à coup sûr le document recherché.

Ceci implique la (re)mise en place de formalisme dans la rédaction, l'enregistrement et le circuit des documents.

Attribuer aux documents numériques des marques d'authenticité lors de leur production et de leur validation (noms de personnes participants à la production des documents, heure et date de création réception, enregistrement, archivage, transfert, migration, pièces jointes).

Renseigner les métadonnées applicables au document : identifier les dates de création et de modification des fichiers. Prendre l'habitude de donner un titre à son document bureautique et de remplir les en-têtes et pieds de page avec l'auteur (personne ou service), les dates de création et de modification du document.

Réserver un espace numérique sécurisé pour conserver les documents engageant la collectivité par la signature et le coffre-fort électronique.

POUR ALLER PLUS LOIN

Pour aller plus loin, il conviendra de former les personnels, de les accompagner durablement pour construire une culture et un véritable savoir-faire, mais également de se doter des outils nécessaires pour garantir un archivage numérique sécurisé juridiquement et surtout opérationnel dans le temps.

	La collectivité n'est pas du tout prête à ce jour à procéder à un archivage électronique des documents
	Mais rien ne s'oppose à ce que les collaborateurs soient formés pour adopter certains réflexes qui vont préfigurer un archivage électronique des documents

La communication dématérialisée des documents aux administrés

Réglementation :

L'accès aux documents administratifs s'exerce, au choix du demandeur et dans la limite des possibilités techniques de l'administration :

- a) Par consultation gratuite sur place, sauf si la préservation du document ne le permet pas ;
- b) Sous réserve que la reproduction ne nuise pas à la conservation du document, par la délivrance d'une copie sur un support identique à celui utilisé par l'administration ou compatible avec celui-ci et aux frais du demandeur, sans que ces frais puissent excéder le coût de cette reproduction, dans des conditions prévues par décret ;
- c) Par courrier électronique et sans frais lorsque le document est disponible sous forme électronique.

L'article L213-5 du code du patrimoine précise que toute administration détentrice d'archives publiques ou privées est tenue de motiver tout refus qu'elle oppose à une demande de communication de documents d'archives.

Fonctionnement actuel à Lanester :

Les documents demandés sont transmis sous forme électronique (gratuitement) ou sous format papier (0,10 € la page), ils peuvent être également consultés sur place. La communication par correspondance est liée à des demandes expresses. Elle concerne un certain type de documents. Le service archives-documentation est le garant de la conformité de communicabilité avec la loi. Les recherches à visées historiques ne sont pas à réaliser par le service des archives, l'historien doit venir en mairie, sans être assuré que ce qu'il recherche existe.

Cas particulier, les généalogistes : alors que les documents sont déjà numérisés pour le fonctionnement de l'état civil et qu'une partie est communicable, ils ne sont pas en libre accès aux

chercheurs. Le service de l'état civil ne peut par manque de place et de personnel accueillir, surveiller et réaliser les recherches d'autant que le généalogiste souhaite avant tout procéder lui-même à celles-ci.

POUR ALLER PLUS LOIN...

Avenio, le logiciel actuel des archives possède une version fonctionnant en Intranet ou/et Internet. Ce logiciel est largement répandu dans les villes moyennes (Lorient, Tarbes, Brives,...)

En choisissant la version Intranet, cela permettrait :

-A l'ensemble des services de connaître leurs propres documents archivés, de préparer leur archivage, de rechercher et consulter les délibérations (depuis 2009) et les arrêtés (depuis juin 2010), les livres disponibles en mairie.

-Aux élus de consulter un historique sur les affaires précédemment débattues au conseil municipal, leurs interventions, les dossiers existants sur une affaire et archivés.

En choisissant la version Internet, l'ensemble des administrés pourrait avoir connaissance des délibérations, des arrêtés, des fonds photographiques, des cartes postales... dans le respect des règles de communicabilité. Lanester et son histoire pourraient être valorisées avec un rayonnement plus étendu.

Cas particulier, les généalogistes : l'état civil ayant déjà été numérisé, un simple poste informatique donnant accès aux seuls documents communicables (plus de 75 ans pour les naissances, mariages, décès et tables décennales) pourrait être mis à disposition du public aux archives.

	Les données existent en version numérisée ou peuvent l'être relativement facilement
	Consultation plus que limitée voire impossible à ce jour sous format dématérialisé.

L'OPEN DATA :

L'ouverture des données (en anglais open data) est à la fois un mouvement, une philosophie d'accès à l'information et une pratique de publication de données librement accessibles et exploitables.

Une donnée ouverte est une donnée numérique d'origine publique ou privée diffusée de manière structurée garantissant son libre accès et sa réutilisation par tous, sans restriction technique, juridique ou financière.

C'est l'idée même que l'information publique est un bien commun dont la diffusion est d'intérêt public.

La ville de Lanester diffuse peu de données et marque une résistance classique à aller vers une intensification de cette diffusion. Aujourd'hui plus personne (élus et services) ne conteste que l'Administration a trop longtemps souffert d'un manque de transparence, voire abusé d'une culture du secret directement héritée de la notion même de puissance publique. Si elle a beaucoup progressé ces trente dernières années, il en reste encore de nombreuses traces et on constate régulièrement une résistance, parfois même inconsciente, des agents publics ou élus à communiquer des documents. Cette résistance trouve sa justification avec la peur d'une manipulation frauduleuse des données et/ou l'absence de pédagogie pour accompagner des données difficiles à interpréter.

Pour être qualifiées « d'ouvertes » ces données doivent répondre à dix critères. Ces critères sont notamment:

La gratuité : une réutilisation des données est gratuite par les particuliers et les entreprises, car ces données sont produites par des services publics.

L'intégralité : la majorité des données doit être présente. Il n'y a pas en théorie de données à caractère privé (le nom des fonctionnaires) ni de données sous couvert du secret défense, qui n'ont pas de raison d'être rendues publiques.

interopérables : les données sont stockées dans des machines et, pour la plupart, produites par des machines. Ces données doivent donc être accessibles par d'autres machines pour permettre leur traitement. Des technologies comme RDF et SPARQL sont déjà mises en œuvre par l'Angleterre ou les États-Unis pour permettre la convergence des données et faciliter leur valorisation.

Non propriétaires : le format de publication doit être non-propriétaire.

Libres de droit : la licence de réutilisation n'impose pas de restriction d'usage.

POUR ALLER PLUS LOIN

Voir l'exemple de la ville Rennes, data.gouv.fr, Paris data (délibération de juin 2010)

	Les données existent !
	Aucune culture en ce domaine même si sur ce point Lanester adopte une politique proche de celle de la très grande majorité des collectivités. Seul l'Etat et de très grandes collectivités sont forces de propositions et d'initiatives en ce domaine

La dématérialisation des contacts : la téléphonie fixe et mobile

La collectivité utilise encore des technologies dites analogiques assez anciennes. À l'heure de la convergence entre la téléphonie et les réseaux informatiques, le déploiement d'un nouveau système est prévu en 2016. Celui-ci s'appuiera sur les nouveaux matériels réseau informatique déployés en 2015.

La flotte de mobiles actuelle est composée de téléphones dits simples (pas de smartphones), ils ont l'avantage d'être robustes et peu chers.

Les abonnements adossés à ces systèmes sont actuellement chez STELLA Telecom pour la téléphonie fixe, et ORANGE pour la téléphonie mobile. Ils font l'objet d'un marché rouvert à la concurrence tous les deux ans. En 2015 la collectivité a fait le choix de s'associer au marché de télécommunications de

Lorient Agglomération. Ce groupement de commande comprenant 13 collectivités, les volumes impliqués devraient permettre d'obtenir des prix très intéressants.

Quelques chiffres :

- Nombre de ligne physique : 122
- Nombre de N° de ligne : 341
- Nombre de centraux téléphoniques : 9
- Nombre de mobiles : 57

Coût des lignes fixes annuel : 37 381 €

Coût des lignes mobiles annuel : 10 005 €

Les activités liées à la téléphonie:

Le suivi de la facturation : Les factures n'étant pas toujours très lisibles, leur format étant amené à changer, ce suivi effectué de pair avec le service comptabilité peut être chronophage.

La gestion des abonnements : Résiliation, modifications d'options, création, déménagement de lignes.

La gestion des incidents : En cas d'incident la première action va être d'identifier le ou les maillons posant souci : réseau en desserte interne, réseau en desserte opérateur (Orange France télécom), terminaux (téléphone, fax etc...), centraux, opérateur de service (abonnement). Suit alors une phase de coordination des intervenants dont font partie les services de la ville pour les dessertes internes aux bâtiments jusqu'à ce que le problème soit solutionné. Cette coordination est parfois problématique, les intervenants ayant tendance à se rejeter la responsabilité du problème.

La gestion d'incidents sur les centraux n'est pas faite en interne, l'hétérogénéité et la complexité des modèles rendent cette tâche impossible en régie. Des contrats de maintenance sont passés avec les sociétés installant le matériel pour les sites les plus importants (Hôtel de ville, Foyers). Pour les autres centraux il est fait appel à la société ayant installé le matériel avec une facturation à l'acte.

Les opérateurs de service chez qui la ville est abonnée, mettent à sa disposition des solutions d'extranet afin de faciliter la gestion des lignes de la mairie.

- Souscription, résiliation, déménagement, modification des options
- Gestion des incidents avec système de ticket suivis.
- Suivi de facturation
- Gestion des abonnements mobiles, cartes sim

Evolution de la téléphonie fixe :

Les technologies actuelles font converger la téléphonie avec le numérique, la frontière entre les deux mondes est de plus en plus ténue. Les réseaux (filaire ,wifi etc..) sont mutualisés, les terminaux (téléphones, fax) font place ou sont associés à des soft phones (téléphones logiciels), les smartphones peuvent être connecté aux centraux et toutes ces solutions sont à même d'inter-opérer avec les systèmes d'information (messagerie Outlook) dans un objectif d'espace collaboratif avancé associant l'écrit, la voix ainsi que la vidéo.

Les projets de rénovation du matériel réseau actifs (2015), la connexion en fibre entre l'Hôtel de ville et le futur espace culturel (2016), l'amélioration des interconnexions entre sites par de la fibre ou des

réseaux aériens Hyperlan sont le socle sur lequel le central téléphonique de l'Hôtel de Ville sera remplacé en 2016. Ce central aura vocation à devenir le cœur du système de télécommunication de la collectivité, il distribuera ses services à tous les sites dont les interconnexions seront suffisamment rapides. Il sera basé sur un système ouvert et indépendant de tout constructeur de périphérie contrairement au système actuel.

Les avantages d'un tel système :

- Un seul central à administrer avec un contrat de maintenance unique
- Une communication unifiée avec les mêmes services pour tous les agents
- La possibilité d'un accueil unique
- Des économies sur les abonnements téléphoniques ainsi que sur les terminaux (téléphones)
- Gestion simplifiée des lignes
- Utilisation d'un seul réseau de type informatique plus simple à maintenir

La téléphonie mobile :

La mobilité connectée ou "nomadisme numérique" désigne l'usage de technologies informatique sans fil permettant d'accéder à des informations numériques, les modifier en ligne et hors ligne. La téléphonie mobile, l'internet mobile, les terminaux tactiles sont les technologies sur lesquelles s'appuient le développement de la mobilité.

Aujourd'hui la mobilité numérique vient entrelacer la mobilité physique, l'hyper connectivité permet des déplacements plus riches et denses en informations, le territoire devient numérique.

Le point d'entrée d'exploration de tout territoire est la carte, le développement d'une carte numérique du territoire est une nécessité. Son accès se doit d'être le plus visible et présent sur tout site important, on peut imaginer des panneaux d'informations avec QR codes amenant à la carte numérique, aux informations du site physique (horaires, programmations en cours, plans du bâtiment avec étages des différents services etc...). Une connexion wifi sur ces sites est nécessaire afin de répondre aux besoins de tous les usagers (problème de couverture opérateur, d'abonnement limité etc...)

L'offre de services en mobilité à destination des usagers est en plein développement. Ce volet de mobilité numérique devient omniprésent dans tous les projets de la collectivité. Tout projet doit être questionné numériquement sur trois axes :

- Les usagers
- Les agents
- Les élus

Ces nouveaux usages revisitent nos métiers, nos habitudes. Proposer des services en mobilité aux usagers implique une connaissance de ce territoire numérique par les agents, une capacité à en user et surtout une capacité à interagir avec le système d'information derrière ces services mobiles. Notre offre de mobilité est aujourd'hui très restreinte même si elle s'est développée avec le récent déploiement de tablettes à destination des élus et directeurs, elle ne comprend que de la téléphonie mobile sans internet. De nombreux agents utilisent leur propre matériel et connexion mobile pour des usages professionnels très concrets. Si les agents choisissent d'utiliser leur propre matériel c'est bien parce que cela leur facilite le travail, mais c'est aussi parce qu'ils ont aussi leur propre territoire mobile numérique (logement, loisirs, transport et travail) sur lequel il n'est plus concevable qu'il y ait des zones blanches.

CE QU'EN DIT LA CONCERTATION

Si la question n'a pas été posée au sens strict, il est évident que de nombreux collaborateurs sont conduits à utiliser de fait leur téléphone ou smartphone dans le cadre professionnel.

POUR ALLER PLUS LOIN

La construction d'un territoire numérique ne pourra faire l'impasse sur l'usage qu'ont les agents des outils mobiles, l'accompagnement et la formation, les équipements et connexions fournies. A l'heure de la dématérialisation à tout va, on ne peut demander aux agents de ramener leur propre papier et crayon numériques.

	Tous les collaborateurs à peu d'exception près disposent d'un téléphone fixe si leur mission le nécessite et une flotte de mobile équipe ceux qui en ont le plus besoin.
	De nombreux collaborateurs sont amenés à utiliser leur téléphone personnel au travail et l'organisation de la collectivité en ce domaine ne correspond plus du tout au standard actuel en la matière. Il y a nécessité de revisiter totalement la stratégie dans ce domaine.

schéma de Développement Numérique

Synthèse du diagnostic

Le diagnostic, réalisé à partir de la connaissance du service informatique et des différentes concertations menées en direction des administrés et des services, explore et dresse un état de la situation existante pour quatre items distincts :

1. Le niveau d'équipement technique de la collectivité :

Les machines et systèmes d'impression : la collectivité dispose d'un parc de 450 machines (dont 200 dans les écoles), de 50 imprimantes (dont 16 lasers dans les écoles) et de 29 copieurs. Les machines et systèmes d'impression de la collectivité sont jugés satisfaisants par les utilisateurs. Leur qualité ne cesse de progresser : d'une part, compte tenu de l'évolution constante de la qualité et des performances des produits standards proposés par les fournisseurs et, d'autre part, du « turn over » organisé par le service informatique sur ce parc.

Les réseaux et interconnexions permettent aux machines de dialoguer entre elles mais également de partager les mêmes ressources (logiciel, système d'impression...). La très grande majorité des sites de la collectivité disposent d'un réseau tous interconnectés. Ces réseaux sont en bon état. Toutefois les réseaux écoles sont à consolider et les capacités des débits des interconnexions en envoi ou réception ne sont pas tous satisfaisants. L'expérience utilisateur n'est pas la même sur tous les sites, les solutions technologies actuelles si elles ont apporté des améliorations seront à revoir avant que la situation ne se dégrade.

La collectivité compte **plus de 30 logiciels** « métiers » répartis entre la ville et le CCAS. Cette situation va s'accroître compte tenu de l'offre des fournisseurs qui ne cessent de proposer de nouveaux produits dans l'ensemble des champs d'intervention de la collectivité. Ces produits professionnels répondent aux exigences techniques et réglementaires, intègrent de nombreuses fonctionnalités permettant par exemple de gérer l'activité opérationnelle du service, d'éditer une facturation, ou encore d'éditer des statistiques et rapports d'activité...etc. Ces systèmes sont donc gages de productivité, et d'efficacité du service public. Pour autant les coûts d'acquisition et de maintenance sont élevés (43 000€/an) et le besoin d'accompagnement à l'installation (paramétrage parfois complexe) et à la prise en main par les agents est conséquent. A noter un déficit de portage des solutions logicielles transversales.

La collectivité dispose de capacités de **stockage** suffisantes lui permettant de répondre à ses besoins. Ses serveurs sans être hautement disponibles garantissent la sécurité des données. L'adaptation permanente des capacités de stockage aux besoins de la collectivité est un point de vigilance. La dématérialisation des données emporte un besoin d'espaces de stockage exponentiel. En revanche, le stockage des données numériques est insuffisamment organisé par les collaborateurs de la collectivité.

Concernant **la sécurité informatique** on peut noter que la collectivité déploie des solutions techniques pour un résultat satisfaisant à ce jour et un coût relativement contenu. A noter que

dans ce domaine le comportement des utilisateurs est un facteur de risque non négligeable. S'il n'y a pas de limite dans le domaine de la sécurité ici comme ailleurs, l'accompagnement des collaborateurs sur ce point est donc indispensable et participe à la stratégie globale de sécurité même si la maîtrise des comportements est loin d'être aisée.

2. Les compétences en matière de numérique :

Le service informatique est organisé autour de 2 techniciens (intervenant sur les services de la ville, du CCAS et les écoles). Ce service a connu un développement empirique de son activité en lien direct avec l'évolution des nouvelles technologies. Si à ce jour la compétence et la volonté des agents du service a permis d'accompagner le développement numérique de la collectivité, la limite de l'exercice est atteinte. De façon flagrante les besoins sont supérieurs aux moyens mobilisés. Il apparaît nécessaire de procéder à une réévaluation des missions à conserver en régie, et celles qui pourraient être confiées à des tiers.

Le webmestre et l'animateur du cyberlan. Le premier administre et développe le site Internet, l'Intranet et les réseaux sociaux. Le second anime l'activité proposée au sein du « Cyberlan », cyber commune de Lanester. Ces deux collaborateurs constituent des compétences précieuses pour la collectivité en matière de numérique. Pour autant il est à noter que leur action principalement orientée en direction des administrés ne vient pas étoffer le service informatique.

Les agents de la collectivité et les habitants, interrogés sur le développement numérique, déclarent être convaincus de la nécessité de faire évoluer leurs compétences dans ce domaine. Ils sont majoritairement enclins à le faire partant du constat que la place occupée par le numérique n'est pas un simple phénomène de mode mais une évolution durable de la société humaine. Nombreux sont ceux dont les compétences en matière de numérique reposent avant tout sur des acquisitions autodidactes que sur de la formation professionnelle ou encore scolaire. Tous soulignent la nécessité d'accompagner les publics même si la demande est souvent exprimée pour les autres que pour eux-mêmes. Le renforcement de ces compétences, l'acquisition d'une culture numérique, supposent de mettre en place un accompagnement conséquent et adapté, voire sur mesure, non négligeable en terme de coût financier.

3. L'offre de service numérique de la collectivité :

L'offre de service en ligne **en direction des administrés** au travers du site internet de la ville est diverse et variée. Paiement en ligne, inscription scolaire, demande d'actes d'état civil, lecture du magazine reflets, inscription sur les listes électorales.... Cette offre de la ville de Lanester est similaire à celle proposée par les collectivités de strate équivalente. Pour autant, d'évidence elle manque de lisibilité, de fonctionnalité et n'est pas adossée à une charte qualité. L'offre est manifestement plus timide **en direction du monde associatif** mais une réflexion est en cours pour proposer toute une série de services (demande de subvention, réservation de salle, demande d'ouverture de débit de boisson....) avant la fin de l'année 2015. **Concernant les entreprises,** l'offre de service consiste principalement à mettre les dossiers de consultation des entreprises en ligne et à recevoir les offres en ligne en passant par un tiers de confiance. Si le retrait des dossiers est

très opérationnel pour plus de 40 consultations par an, les remises d'une offre dématérialisée est encore assez rare à ce jour. Là encore un accompagnement est à mettre en place. En conclusion, si l'offre existe ou est relativement simple à mettre en place elle demande à être intégrée dans un système lisible, simple et efficace. En complément, l'accompagnement des publics sera à poursuivre.

Pour les écoles, la collectivité a développé un projet global en matière d'équipement numérique. Chaque école est équipée des mêmes composants (salle informatique dans les écoles élémentaires, un poste par classe, un poste direction....) et globalement les enseignants déclarent être satisfaits de l'offre de service de la collectivité sous réserve d'une poursuite un développement équivalent dans la durée. A noter la demande d'accompagnement des enseignants pour que le projet de développement produise tous les effets attendus (TNI).

4. L'entrée dans l'ère de la dématérialisation

La dématérialisation : L'ensemble des élus et des directions de services a été doté en 2014 de tablettes numériques et de nombreux documents institutionnels de la collectivité ont été dématérialisés (Documents de travail du CM, du BM et des commissions municipales). Cette expérimentation est encourageante et permet d'envisager des réelles économies de temps et de coût de reprographie. A signaler que pour autant la collectivité n'est pas équipée d'outils lui garantissant des dématérialisations opposables juridiquement.

L'archivage électronique : l'archivage numérique des documents est un sujet complexe, très technique qui suppose une dématérialisation organisée en amont et donc que les collaborateurs soient formés pour adopter certains réflexes qui vont préfigurer un archivage électronique des documents. En conclusion, la collectivité n'est pas du tout prête à ce jour à procéder à un archivage électronique des documents.

La communication dématérialisée des documents : Délibérations, arrêtés du Maire, photos, magazine de ville, état civil. Toutes ces données existent soit en version numérisée ou peuvent l'être aisément. Cependant, faute de logiciel adapté, la consultation (sur site ou en ligne) de ces ressources est à ce jour plus que limitée voire impossible pour les administrés, comme pour les services et élus.

L'open data : Une donnée ouverte est une donnée numérique d'origine publique ou privée diffusée de manière structurée garantissant son libre accès et sa réutilisation par tous, sans restriction technique, juridique ou financière. C'est l'idée même que l'information publique est un bien commun dont la diffusion est d'intérêt public. Lanester adopte une politique proche de celle de la très grande majorité des collectivités en ce domaine en marquant une résistance classique à aller vers une intensification de cette diffusion. Seul l'Etat et de très grandes collectivités sont forces de propositions et d'initiatives dans ce domaine réglementé par la loi où tout est à construire.

La dématérialisation des contacts : Tous les collaborateurs à peu d'exception près disposent d'un téléphone fixe si leur mission le nécessite et une flotte de mobile équipe ceux qui en ont le plus besoin. De nombreux collaborateurs sont néanmoins amenés de fait à utiliser leur téléphone

personnel au travail et l'organisation de la collectivité en ce domaine ne correspond plus du tout au standard actuel en la matière. Il y a nécessité de revisiter totalement la stratégie dans ce domaine.

Analyse stratégique :

Comme bon nombre de collectivités la ville de Lanester a assuré son développement numérique chemin faisant. Sa taille et les nombreuses compétences dont elle dispose lui ont permis de ne pas prendre de retard ou de subir un décrochage.

Cette absence de retard ne signifie pas que le développement numérique de la collectivité soit sans défaut. D'une part il est empirique (d'où la volonté de se doter d'un outil d'analyse et de programmation) et d'autre part il n'est entré dans la sphère « politique » que récemment. Jusqu'alors le développement numérique était surtout une affaire de technique.

Ensuite, il faut noter que ce ne sont pas les machines qui font défaut, mais plutôt les compétences et la culture en matière numérique de l'ensemble de la collectivité. La dimension humaine dans le développement numérique mérite une attention particulière. Certes la dimension technique nécessite un suivi permanent et une anticipation des besoins de la collectivité, mais l'appropriation des outils numériques par les collaborateurs de la collectivité comme les usagers du service public constitue l'autre pierre angulaire du développement numérique. Ces derniers sont volontaires et ont pris la mesure du poids du numérique dans les relations humaines à ce jour. Mais tous pointent le risque de fracture et le besoin d'accompagnement. La fracture numérique ne réside plus dans le fait de disposer d'une machine connectée, mais se déporte sur la question des performances de la connexion et l'accompagnement des usages et des apprentissages. Il faut donc combiner l'acquisition d'équipements techniques adaptés d'une part et d'autre part former les bénéficiaires (agents et habitants) à leur usage.

Vouloir être les premiers serait une erreur. La collectivité ne dispose ni des moyens financiers ni des compétences internes pour espérer jouer un rôle de précurseur dans le domaine du numérique. En revanche, la collectivité peut poursuivre son développement en observant trois axes :

1. **Consolider ses atouts** en poursuivant les projets engagés, en sanctuarisant un niveau de crédit pour maintenir l'existant.
2. **Développer des nouveaux projets** programmés : Programmés dans le temps, programmés financièrement, programmés au regard des besoins (administrés/agents/direction/collectivité/partenaires) et s'inscrivant dans une démarche projet plus systématique.
3. **Accompagner** les utilisateurs tant à l'interne (agent et élus) qu'à l'externe (administrés, associations, partenaires...) pour leur faciliter l'appropriation des outils ou services numériques mis à leur disposition et les ouvrir sur les usages du numérique en général.

Partie II - Orientations stratégiques :

La réalisation de la volonté des élus et techniciens de passer d'un développement numérique technique et empirique à une vision politique programmée repose à l'arrêt d'une stratégie. La collectivité n'a ni les moyens ni les compétences d'être précurseur. En revanche, elle est convaincue de la nécessité d'aller de l'avant et d'intégrer dans le fonctionnement de la collectivité les NTIC. Dans cette perspective, le parti pris sera de finir et d'assurer la mise à niveau, voire l'amélioration de ce que la collectivité a déjà développé dans le champ du numérique, de développer des projets nouveaux dans le respect de certains objectifs, et surtout d'accompagner ce développement.

Axe 1 : Consolider les atouts de la collectivité:

La volonté de se développer ne peut pas seulement s'inscrire dans une perspective de projets nouveaux au sens strict. La collectivité est dotée d'un système complexe et conséquent qui constitue le point d'appui de tout nouveau projet de développement. Ce système nécessite d'être consolidé et ajusté en permanence aux besoins. Seul le service informatique est en capacité d'assurer cette consolidation. C'est pour cette raison qu'il doit conserver un rôle de pilotage général du développement numérique au sein de la collectivité.

- **Finaliser, adapter et maintenir** le niveau de qualité des équipements numériques de la collectivité. Par exemple, la capacité de stockage et la puissance des serveurs doit garantir le niveau de qualité de service rendu (ressenti utilisateur). Il est difficile ici de prévoir à long terme les besoins tant ils sont divers et dépendants des nouvelles solutions logicielles mises en place. L'assimilation du flux continu de données généré par la collectivité et la dématérialisation nécessiteront d'acquérir un système de stockage dédié indépendant des serveurs applicatifs. Les ordinateurs pour lesquels il conviendra de continuer le renouvellement (en intégrant des nouveaux outils comme les tablettes des élus et des directions de service). Le parc n'ayant pas évolué de façon linéaire la somme à mobiliser pour poursuivre le renouvellement des machines tous les 7 ans en moyenne sera par ailleurs aléatoire d'une année sur l'autre. La liste n'est pas exhaustive car il faut également intégrer la consolidation des réseaux (notamment dans les écoles), les performances des solutions d'interconnexion ou encore les systèmes de sauvegarde pour lesquels il conviendra de maintenir voire de développer la qualité.
- **Confirmer les orientations prises** ou les projets engagés

La collectivité est très clairement entrée dans l'ère de la dématérialisation en 2015. Cette orientation doit être poursuivie et consolidée tant sur le plan juridique que technique. C'est également dans ce sens que la création de services en ligne va s'intensifier dans les années à venir. Le développement informatique dans les écoles est également une orientation prise qui nécessite encore un développement (réseaux, matériels).

- **Poursuivre la maîtrise des coûts** du développement des technologies numériques

La consolidation de ces axes passera par la sanctuarisation d'une partie du budget alloué au développement numérique de la collectivité. Cette quote-part à budget constant sera amenée à augmenter sous l'impulsion de chaque nouveau projet mis en place, exemple : Ajouter un ordinateur en fond de chaque classe dans les écoles élémentaires représente à la fois un investissement d'environ 45 postes x 600 € soit 27000 € et à raison d'un renouvellement du matériel tous les 7 ans : environ 4000 € par an supplémentaire, que l'on ne pourra pas réduire sans rendre notre outil obsolète et insatisfaisant pour les usagers.

La pluridisciplinarité, la capacité à développer des projets et solutions en interne est un des atouts de la collectivité qu'il semble intéressant de conserver. Jusqu'ici le rapport entre investissement et résultat obtenu est très satisfaisant. Cela n'exclut pas de rechercher des secteurs où il est envisageable d'**externaliser** tout en maîtrisant les coûts et sans perdre le contrôle du système d'information. Par ailleurs, **la mutualisation** en soulageant le service de certains développements et certaines tâches peut être une source d'économie. Cependant il faut bien mettre en corrélation le niveau financier et le service rendu. Si les partenaires ne sont pas sur le même niveau d'exigence technique, le volet financier sera un frein.

En conclusion, il semble important de retenir que seul un système informatique en permanence maintenu à niveau en qualité et en performance peut permettre d'envisager sereinement la réalisation de projets nouveaux.

Axe 2 : Développer de nouveaux projets :

Des projets numériques nouveaux :

- **Se doter de nouveaux outils numériques professionnels** (logiciels, matériels...) susceptibles de garantir des gains de productivité. Les outils numériques peuvent permettre une baisse des coûts de fonctionnement, tout en améliorant la qualité du service public. Le gain de productivité peut être quantitatif et/ou qualitatif. Par productivité, il faut entendre gain de rapidité, d'efficacité, de sécurité, ou encore l'amélioration des conditions de travail des agents de la collectivité.
- **Créer de nouveaux services en ligne en direction des administrés** en vue de simplifier leurs démarches administratives, tout en garantissant une réponse fiable, gratuite et rapide chaque fois que possible. Ici l'enjeu sera double : d'une part cela va permettre à l'utilisateur d'accomplir des formalités administratives en toute liberté sans être dépendant des horaires d'ouverture au public des services, des files d'attente, des agents « absents ». Ce service évite également à l'utilisateur de se déplacer en mairie pour initier une demande voire obtenir son résultat. D'autre part, le développement de services numériques en ligne va entraîner une baisse sensible de la consommation de papier, des coûts d'affranchissement et de reprographie.

De nouvelles méthodes de travail autour du numérique

- **Créer des synergies autour de projets numériques** : développer un projet numérique pose la question de son intégration avec d'autres dispositifs numériques, voire son interfaçage. Il peut également être intéressant par le biais du groupement de commande de trouver des économies d'échelles et de rédiger des cahiers des charges plus aboutis. De la même façon, il est intéressant de travailler à la mise en place d'un système qui tout en répondant aux besoins de la collectivité, offrira en plus la possibilité dialoguer avec les outils numériques des institutions partenaires.
- **Développer une culture de l'expérimentation numérique**. Accepter de démarrer doucement, accepter qu'il y ait une forme de tâtonnement et prendre le temps de mesurer l'intérêt du public pour telle ou telle offre de service numérique, de vérifier les fonctionnalités de tel ou tel produit commercialisé par les éditeurs de logiciels. Force est de constater qu'il n'est pas facile de déterminer avec précisions les besoins de la collectivité en matière de projet numérique. Les évolutions rapides des technologies, la transversalité des besoins et des contraintes, montrent que bien souvent mieux vaut réfléchir que courir, expérimenter que de souscrire à la solution de facilité (ex : logiciel gratuit mais n'offrant pas toutes les fonctionnalités attendues, ou à l'opposé, un produit surdimensionné au regard des besoins de la collectivité pour un coût exorbitant). La solution sera bien plus souvent le fruit d'une réflexion approfondie pour la définition des besoins, combinée à une étude attentive des moyens financiers à mobiliser. Dans cette perspective, l'expérimentation a donc toute sa place et peut permettre à la collectivité de réussir plus sûrement ses projets numériques. Pour autant l'expérimentation ne doit pas s'imposer comme un préalable systématique.
- **Donner de la place aux administrés dans la conception et la réalisation de projets numériques**. Dans le domaine du numérique comme ailleurs, qu'il s'agisse de donner un avis sur l'efficacité ou l'intérêt d'un service ou encore d'être force de proposition pour mener un projet qui les intéresse, on peut faire confiance aux utilisateurs pour partager leur expertise d'usage qu'ils s'agissent des habitants ou des agents et élus de la collectivité.
- **Développer une culture de l'évaluation dans le domaine du numérique** : Encore à ce jour les agents ont peu de culture critique des outils numériques qu'ils utilisent ou mettent en place. Il conviendra d'accompagner ce changement de culture. Il s'agira ici de porter un regard critique non plus sur les fonctionnalités ou avantages pour ce qui concerne l'agent ou le service directement mais d'appréhender l'impact de son organisation numérique sur le reste de l'organisation de la collectivité, sur les usagers en termes de qualité de service rendu mais également sur les partenaires de l'institution.

En conclusion, qu'il s'agisse de consolider « l'infrastructure numérique » de la collectivité ou de développer des projets numériques nouveaux, au-delà de la capacité à déterminer ses besoins et d'en mesurer les coûts, la collectivité va devoir accompagner les utilisateurs qu'ils soient bénéficiaires ou acteurs territoriaux, si elle veut se développer de façon rationnelle et efficiente.

Axe 3 : Accompagner le développement du Numérique:

La notion de fracture numérique évolue avec le temps et l'espace. Il peut s'agir de l'accès proprement lié à la présence ou non de réseaux, mais aussi en lien direct avec les qualités et capacités de ce réseau qui peuvent être disparates selon les territoires, ou encore des usages selon les classes d'âges ou les catégories Socio-professionnelles.

La fracture numérique est d'abord territoriale, liée à l'accès physique à un Internet performant. Les usages actuels nécessitent de dépasser les limites de débit imposées par les technologies basées sur le réseau téléphonique en cuivre. Or, les opérateurs privés limiteront le déploiement du très haut débit aux zones les plus rentables, renforçant ainsi les risques de fracture numérique territoriale. Dans ce contexte Lanester est moins exposée que les petites communes rurales. La prise de compétence de Lorient agglomération en matière de réseau de communication électronique s'inscrit parfaitement dans cette volonté au cœur du projet « Bretagne Numérique » dont une des branches du « Triskell numérique » est le déploiement d'infrastructures (Bretagne Très Haut Débit)

En conclusion, sur ce point particulier, la fracture numérique avec la présence d'un réseau haut débit à Lanester et le volontarisme municipal avec notamment la création d'un Cyber commune libre et gratuit dès 1999 n'est pas aussi prégnante qu'ailleurs. La question de l'accès proprement-dit doit cependant rester un point de vigilance.

La fracture numérique est aussi liée aux usages des nouvelles technologies. Internet reste en effet encore aujourd'hui une pratique générationnelle (97% des 15-19 ans contre 22% des 60 ans et plus). L'utilisation des technologies de l'information varie en fonction du niveau d'études (29% des non diplômés contre 88% des diplômés d'études supérieures) et de la situation professionnelle. En outre, cette fracture numérique ne concerne pas que les particuliers. Les entreprises (notamment les TPE) mais aussi les collectivités sont également touchées. L'utilisation de courriers électroniques n'est pas encore complètement généralisée : encore la moitié des communes bretonnes ne possède pas son propre site internet, et parmi celles qui en sont dotées, peu nombreuses sont celles qui proposent des services en ligne (16%).

En conclusion, si la fracture relative à l'équipement tend à diminuer, la fracture liée à l'utilisation, soit la « fracture cognitive » ne s'atténue pas, 74% des Français sont équipés en ordinateur, seuls 53% se disent « compétents » en la matière.

Le Schéma de Développement du Numérique doit donc intégrer ce risque de fracture numérique en proposant un accompagnement tant en direction des acteurs communaux que des administrés. Cet accompagnement constitue une des pierres angulaires d'un développement du numérique cohérent et mesuré, facteur d'intégration et de progrès.

Cet accompagnement visera à :

- **Accompagner les plus éloignés** voire les non connectés. Il conviendra d'intégrer l'ensemble des protagonistes dans le dispositif d'accompagnement (administrés, élus, services).
- **Accompagner la découverte des usages et les apprentissages** (interne/externe) pour développer les compétences.

- **Créer et garantir une chaîne opérationnelle** continue en faveur de l'accompagnement vers le numérique (interne, externe).

La mise en œuvre de ces 3 axes de développement passe par un plan d'action et des moyens humains et financiers. Ci-après un premier recensement des projets identifiés au travers des concertations menées à l'interne et à l'externe. L'ensemble de ces actions n'est donc pas exhaustif bien qu'il soit déjà conséquent (90 actions). De fait, en cours d'exécution, de nouveaux projets ou opportunités vont apparaître.

Partie III - Plan d'actions 2015-2020

Ci-dessous après un bref rappel des moyens associés à la mise en œuvre des trois axes de développement retenus, figure un inventaire des projets recensés à l'instant « t ». Chaque projet fait l'objet d'une fiche action. Il est à noter que certains projets ont pu être regroupés pour des raisons de cohérence ou de simplification. Cet inventaire reflète la diversité des projets recensés en cours d'élaboration du schéma mais n'est pas figé. D'autres projets ne manqueront pas d'émerger en cours d'exécution.

Les moyens mobilisés

Les moyens financiers mobilisés:

- ✓ Mobilisation d'une ligne de crédit spécifique dans le Plan Pluri annuel d'Investissement (PPI) de la collectivité sur la période 2015-2020
- ✓ Sanctuarisation d'une quote-part de la ligne de crédits mobilisée dans le cadre du SDN pour chacun des axes

Les moyens humains mobilisés :

- ✓ Mobilisation d'un DGAS en qualité de garant de la mise en œuvre du SDN
- ✓ Confortement du service informatique actuel dans un rôle de pilotage opérationnel de l'activité numérique de la collectivité
- ✓ Recrutement d'un chargé de mission « numérique »
- ✓ Désignation de référents numériques au sein de chaque direction opérationnelle
- ✓ Réécriture du projet du Cyberlan
- ✓ Déploiement d'un accompagnement au sein des maisons de quartier
- ✓ Développement de partenariats associatifs et poursuite du partenariat avec la commission extra-municipale seniors et temps libre
- ✓ Création d'un atelier informatique au sein de l'Épicerie solidaire
- ✓ Inscription du numérique comme l'un des axes du plan de formation de la Ville et du CCAS

Table des actions inscrites dans le SDN

N°	Direction opérationnelle de rattachement	Libellé du projet
1	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Imprimante laser couleur 1500€ écoles élémentaires (suite et fin)
2	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Fin réseau là où ce n'est pas encore le cas dans les écoles
3	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Logiciel PAO
4	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	PC Choix familiaux sur LANGEVIN
5	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Pointage connecté des présences dans les écoles, ALSH, TAP, activités jeunesse....
6	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Salle informatique Saint Niau
7	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	TNI et tablettes dans les écoles élémentaires et maternelles
8	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Un PC par école BCD
9	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Un PC supplémentaire par classe équipée de TNI
10	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Une connexion Internet par BCD

11	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	gestion automatisée des accès aux structures sportives
12	Animation Jeunesse affaires scolaires sport	Informatisation centre médico scolaire
13	CCAS/affaires sociales	Déplacement serveur EHPAD
14	CCAS/affaires sociales	JVS logiciel service action sociale
15	CCAS/affaires sociales	Logiciel maison de la petite enfance (facturation, dossier, statistiques d'activités...)
16	Citoyenneté	Borne de consultation du plan du cimetière
17	Citoyenneté	Borne pour réaliser des démarches en ligne dans l'Hôtel de ville
18	Citoyenneté	Borne référendum d'initiative partagée
19	Citoyenneté	Connexions Internet dans les maisons de quartier
20	Citoyenneté	Création d'une « journée portes ouvertes » au Cyberlan, en septembre (en même temps que dans les Maisons de quartier), journée « découverte informatique », « ateliers bidouille »...
21	Citoyenneté	Création d'une liste diffusion pour les associations
22	Citoyenneté	Demande de subvention associative en ligne
23	Citoyenneté	Equiperment de chaque maison de quartier d'un vidéo projecteur

24	Citoyenneté	Equipelement informatique maisons de quartier
25	Citoyenneté	Imprimante 3D : formation de l'animateur, achat/construction de l'outil, animation d'ateliers autour de l'impression 3D
26	Citoyenneté	Logiciel élections
27	Citoyenneté	Logiciel gestion de salle
28	Citoyenneté	Mise en place d'un suivi citoyen sur le SDN
29	Citoyenneté	Mise en place d'une « fiche de proximité » en ligne
30	Citoyenneté	Mise en place d'ateliers « numériques et participatifs » au Cyberlan : Autour de la cartographie participative, sur la création d'un « guide » de Lanester avec des QR codes, sur la mise en place d'un « wiki Lanester »
31	Citoyenneté	Mise en place des créneaux d'initiation informatique dans chaque maison de quartier
32	Citoyenneté	Panneau lumineux d'information à l'Hôtel de ville (extérieur)
33	Citoyenneté	Poursuivre les questionnaires en ligne sur des sujets de concertation
34	Citoyenneté	Réflexion projet de service du Cyberlan
35	Citoyenneté	Réservation de salles en ligne
36	Citoyenneté	Utilisation du numérique au sein des réunions physiques pour développer l'interactivité des réunions

37	Communication	3 Ecrans numériques de communication
38	Communication	Logiciel de contacts
39	Communication	Open Data
40	Communication	Version numérique "reflets"
41	Communication	Consolidation de l'Intranet
42	Culture	Atelier d'arts plastiques : Trépieds + caméra numérique+ PC
43	Culture	Billetterie informatique Quai 9
44	Culture	Consultation archives
45	Culture	Equipement informatique Quai 9
46	Culture	Equipement Salles de cours CRC : 1 PC par salle + accessoires
47	Culture	Espace Public Numérique médiathèque
48	Culture	Liseuses tablettes numériques médiathèque
49	Culture	Logiciel Formation musicale numérique CRC (400 élèves) + 24 PC + 2 TNI

50	Culture	Logiciel PAO (affiches Flyers...) Jean Vilar/Quai 9
51	Culture	Logiciel métier médiathèque (SIGB)
52	Culture	Page Facebook médiathèque
53	Culture	Partothèque numérique CRC (profs et élèves)
54	Culture	Portail WEB - développement ressources en ligne médiathèque
55	Culture	Site Internet CRC
56	Culture	Studios de danse (3) CRC: 3 écrans plats + 3 PC
57	Culture	Système RFID (système à puce) médiathèque
58	Culture	Un site Internet Quai 9
59	Culture	Presse quotidienne régionale en ligne
60	Culture	Equipement vidéo Auditorium CRC
61	Direction des Ressources Humaines	Logiciel métier RH (paye, carrière, formation, bilan social, organigramme, absence)
62	Direction Générale des Services	Accompagnements spécifique (chargé de mission numérique, référent numérique, formation)

63	Direction Générale des Services	Amélioration du WI FI Hôtel de Ville
64	Direction Générale des Services	Dématérialisation documents institutionnels
65	Direction Générale des Services	E parapheur
66	Direction Générale des Services	Sonorisation salle du CM
67	Direction Générale des Services	Logiciel courrier
68	Direction Générale des Services	Outils collaboratifs à développer et revisite du Partage.
69	Direction Générale des Services	Ecrans connectés salle du CM
70	Direction Générale des Services	Télé services via le site de la Ville
71	Direction Générale des Services	Wi Fi public
72	Direction Générale des Services	Tablettes Elus et Directions de service
73	Direction Générale des Services	Licence adobe acrobat en lien avec la dématérialisation de documents institutionnels
74	Finances	Sécurisation WIFI Hôtel de Ville
75	Finances	consolider les acquis de la collectivité

76	Finances	Développement de l'espace famille (inscription et paiement...)
77	Finances	Logiciel observatoire fiscal
78	Finances	Logiciel TLPE (taxation des enseignes)
79	Finances	Mise à Jour PESV2 (mégalis et ciril)
80	Finances	Paiement factures par QR code
81	Finances	Reconnaissance automatique des factures
82	Finances	Standard téléphonique
83	Finances	Visa électronique des factures
84	Finances	Téléphonie mobile
85	Patrimoine et aménagement du territoire	Ascol / Business Object
86	Patrimoine et aménagement du territoire	Licence autocad
87	Patrimoine et aménagement du territoire	Logiciel de SIG
88	Patrimoine et aménagement du territoire	Télégestion des chaufferies

89	Patrimoine et aménagement du territoire	Terminaux pour Ascol (sur bâtiments)
90	Patrimoine et aménagement du territoire	Un second PC espaces verts avec pack office

Fiches actions par direction opérationnelle

Les fiches actions sont regroupées ci-après par direction opérationnelle. Elles permettent d'avoir une lecture plus précise de la richesse des actions identifiées, de leur contenu, et de l'étendue de la dimension numérique dans la collectivité. Le parti pris de regrouper ces fiches actions par direction opérationnelle vise à permettre à ces dernières de mieux s'approprier leur mise en œuvre sur la période 2015-2020. Il est toutefois important de garder en mémoire que certains projets intéressent plusieurs directions et que d'autres ont été regroupés ou fusionnés.

Animation, Jeunesse, Affaires scolaires et Sport

Action : Equipement numérique des écoles élémentaires et maternelles

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Les écoles bénéficient d'un bon niveau d'équipement numérique. Néanmoins cette situation mérite d'être consolidée voire parachevée.
Objectifs de l'action	Finaliser et augmenter l'équipement numérique des écoles élémentaires et maternelles
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Finir de doter toutes les classes d'un Tableau numérique Interactif • Finaliser les réseaux là ou ce n'est pas encore le cas • Equiper toutes les classes dotées d'un TNI d'un PC supplémentaire • Equiper les BCD d'un PC et d'une connexion Internet • Imprimante laser dans chaque école (suite et fin)
Pilotage	<p>Direction des affaires scolaires</p> <p>Référent : responsable informatique</p>
Public cible	Enfants et enseignants des écoles élémentaires et maternelles
Calendrier prévisionnel	2015 - 2020
Coût de l'action	Crédit annuel fléché école au sein du SDN
Modalités d'évaluation	<p>Niveau d'équipement à échéance</p> <p>Satisfaction utilisateurs</p>
Pour aller plus loin	Réflexion à mener sur les écoles maternelles /Tablettes
Partenaires	Prestataires
Infos complémentaires	Sans objet

Action : Logiciel PAO

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	A ce jour la direction Enfance Jeunesse réalise de nombreux supports de communication internes ou externes sans autres moyens réels que le logiciel Publisher qui ne permet pas de réaliser des documents toujours adaptés et/ou de qualité
Objectifs de l'action	Permettre à la direction de réaliser des supports de communication peu coûteux mais de qualité
Action	Acquisition d'un logiciel de PAO (Publication assistée par Ordinateur)
Pilotage	Direction Enfance Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels du site
Calendrier	2018
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	Nombre de support réalisés avec le logiciel
Pour aller plus loin	Extension de licence à d'autres services communaux
Partenaires	Prestataire

Action : PC choix familiaux

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La collectivité offre la possibilité aux enfants qui fréquentent les accueils de loisirs sans hébergement de se rendre sur des pratiques de loisirs personnelles (sport, culture..). Cette offre de service nécessite une gestion rigoureuse pour garantir son bon fonctionnement et la sécurité des enfants qui y souscrivent.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter le pointage• Sécuriser le pointage• Faciliter la coordination des intervenants
Action	Acquisition d'un PC pour l'école Paul Langevin qui est le point central de gestion des choix familiaux.
Pilotage	Direction animation jeunesse Service Informatique
Public cible	Les enfants qui utilisent les choix familiaux
Calendrier prévisionnel	Année 2018
Coût de l'action	600€
Modalités d'évaluation	Réclamation des usagers Incidents liés aux choix familiaux
Pour aller plus loin	Devra intégrer le dispositif de pointage connecté qui fait l'objet d'un autre projet plus global
Partenaires	Prestataires

Action : Pointage Connecté

Axe de rattachement : Développer de nouveaux projets

Contexte/constats	A ce jour le pointage des effectifs présents des enfants dans les écoles, dans les activités périscolaires ou lors des activités de loisirs est effectué manuellement, puis acheminé physiquement à l'Hôtel de ville, puis ressaisi par les agents en vue de la facturation notamment des activités ou transmission à la cuisine centrale par exemple.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Sécuriser le pointage• Faciliter le pointage• Diminuer la charge de travail en « reporting »• Diminuer le risque d'erreur de facturation• Faciliter l'élaboration d'état statistique
Action	Acquisition d'un dispositif de pointage connecté interfacé avec les logiciels métier ad hoc.
Pilotage	Direction générale(s) Direction enfance jeunesse Réfèrent : chargé de mission numérique
Public cible	Ecoles, ALSH, TAP, Passeports...
Calendrier prévisionnel	Année 2017
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	Rapidité et précision de cette tâche essentielle Lisibilité et transparence de l'activité des différents services
Pour aller plus loin	Faire un lien avec la présence effective de l'encadrement sur les différentes activités
Partenaires	CAF ?

Action : Salle Informatique du site de Saint Niau

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	A ce jour le site de Saint Niau dispose d'une salle informatique mais qui n'entre pas dans le parc officiel de la ville, et donc n'est pas suivi par le service informatique de la commune (souci de maintenance, de mise à niveau...)
Objectifs de l'action	Maitriser la réalité du parc informatique communal
Action	<ul style="list-style-type: none">• Intégration progressive de cette salle dans le parc informatique communal par redéploiement de matériels provenant d'autres sites
Pilotage	Direction Enfance Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels du site
Calendrier	2017-2018
Coût de l'action	Non chiffré (par redéploiement)
Modalités d'évaluation	Intégration effective de cette salle dans le parc informatique communal
Pour aller plus loin	Sans objet
Partenaires	Prestataire

Action : Informatisation du centre médico scolaire

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Le centre médico scolaire installé dans des locaux rue Larnicol a été refait à neuf, doté d'un réseau mais sans ordinateurs ni imprimantes
Objectifs de l'action	Doter le local de moyens informatiques
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition et installation de 2 PC• Acquisition et installation d'une imprimante
Pilotage	Direction Affaires scolaires Réfèrent : Service informatique
Public cible	Usagers et professionnels du CMS
Calendrier	2015
Coût de l'action	2 000€
Modalités d'évaluation	Niveau d'équipement du service de médecine scolaire en lien avec les obligations légales de la commune en la matière
Pour aller plus loin	Sans objet
Partenaires	prestataire

Action : Gestion automatisée des accès aux structures sportives**Axe de rattachement** : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Les accès aux structures sportives sont chronophages et fastidieuses. Qu'il s'agisse d'accès par badge ou par clé le système est de surcroît coûteux et peu flexible.
Objectifs de l'action	Faciliter les accès, leur programmation et la fermeture automatique des structures sportives
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition d'un système de gestion automatisé des accès aux structures sportives
Pilotage	Direction des sports Services Techniques Bâtiment
Public cible	Associations sportives-personnel communal
Calendrier prévisionnel	2020
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Gain de temps dans la gestion des accès• Satisfaction utilisateurs
Pour aller plus loin	Réflexion à mener sur les autres équipements communaux ayant de multiples utilisateurs
Partenaires	prestataire

Action : mis à niveau du logiciel métier du CCAS

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Le CCAS dispose d'un logiciel métier qui nécessite une importante mise à niveau, voire l'ajout de modules complémentaires
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Doter le CCAS d'un outil professionnel à même d'assurer la gestion de toutes les aides obligatoires et facultatives qu'il délivre. • Permettre les extractions de données statistiques utiles aux différents rapports élaborés par le CCAS
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Mise à jour du Logiciel métier du CCAS • Ajout de modules supplémentaires • Formation du personnel
Pilotage	<p>Direction des affaires sociales et du CCAS</p> <p>Service informatique</p>
Public cible	Les bénéficiaires
Calendrier prévisionnel	Année 2017
Coût de l'action	Estimé à 18 000 €
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Confort utilisateurs • Fiabilité du système • Qualité des documents produits
Partenaires	Prestataire

Action : Déplacement serveur et autocom EHPAD

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Un ensemble de matériels électroniques et notamment le serveur de l'EHPAD est installé dans le bureau de la secrétaire de l'établissement. Le rayonnement et les ronflements générés par ces matériels dégradent considérablement les conditions de travail de l'agent. Ce problème a été signalé en CHSCT.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Supprimer les nuisances susvisées• Finaliser au passage le réseau de l'EHPAD
Action	<ul style="list-style-type: none">• Déplacement du serveur et de l'autocom de l'EHPAD
Pilotage	Direction du CCAS Service informatique
Public cible	Secrétariat de l'EHPAD
Calendrier prévisionnel	2015
Coût de l'action	Environ 5000€
Modalités d'évaluation	Confort utilisateur après déplacement Disparition de cette revendication au sein du CHSCT
Pour aller plus loin	Sans objet
Partenaires	prestataires

Action : Remplacement logiciel Maison de la Petite Enfance**Axe de rattachement** : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Le logiciel de gestion de l'activité de la Maison de la Petite enfance est obsolète.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Mise à niveau du logiciel avec les besoins actuels• Permettre le paiement en ligne via l'espace famille• Assurer une unité entre les différents services au sein de la MPE (crèche familiale et multi accueil)• Disposer de nouvelles fonctionnalités (paiement en ligne, extraction de données d'activité pour la CAF,...)
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition d'un nouveau logiciel
Pilotage	Direction des affaires financières / directeur du CCAS
Public cible	Personnels et usagers de la MPE
Calendrier prévisionnel	2015
Coût de l'action	Environ 10 000€
Modalités d'évaluation	Confort utilisateur Nombre de paiements en ligne
Pour aller plus loin	Sans objet
Partenaires	Prestataire et CAF (subvention)

Action: Acquisition d'une borne tactile au cimetière du Corpont

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Il est difficile pour les usagers occasionnels du cimetière de trouver une tombe en l'absence du gardien
Objectifs de l'action	Permettre aux usagers de trouver facilement les emplacements des tombes, des défunts.
Action	Achat d'une borne tactile disposée à l'entrée du cimetière sur laquelle les usagers pourront retrouver l'emplacement d'une tombe à partir du nom du défunt. La borne devra être interfacée avec le logiciel de gestion des cimetières actuellement utilisé par le service.
Pilotage	Direction Citoyenneté Services à la population
Public cible	Usagers du cimetière du Corpont
Calendrier prévisionnel	Année 2016
Coût de l'action	Coût : environ 7500 euros Maintenance : entre 400 et 1000 euros/an
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Fréquence des utilisations de la borne. • Questionnement des usagers sur la praticité de la borne.
Pour aller plus loin	<ul style="list-style-type: none"> • Travail sur la clarté des indications signalétiques dans le cimetière • Une seconde borne dans le cimetière de Kervido • La consultation des informations étendue au site internet de la Ville
Partenaires	Prestataires extérieurs

Titre Action: Borne tactile Hôtel de ville**Axe de rattachement :** Accompagnement

Contexte/constats	<p>Depuis 2015, la loi oblige la commune de Lanester à mettre à disposition des habitants un accès libre et direct à la plateforme du « référendum d'initiative partagée ».</p> <p>Les formulaires en ligne mis en place par la Ville en 2015 (dem@t) doivent être accessibles à l'ensemble des habitants, y compris ceux n'étant pas équipés numériquement.</p>
Objectifs de l'action	<p>Permettre un accès libre et direct à tout usager de la collectivité pour :</p> <ul style="list-style-type: none">• Accéder à la plateforme de référendum d'initiative partagée• Accéder aux formulaires en ligne de demande de services
Action	<p>Mise en place d'une borne tactile au sein de l'Hôtel de ville, en accès libre vers Dem@t. Disponible sur les temps d'ouverture de la Mairie.</p>
Pilotage	<p>Direction Citoyenneté</p> <p>Services à la population</p>
Public cible	<p>Tout usager du service public municipal (dem@t). Tout citoyen du canton (RIP).</p>
Calendrier	<p>Mise en place de la borne au second semestre 2015.</p>
Coût de l'action	<p>2 300 € (dont 800 € de subvention de l'Etat dans le cadre du RIP).</p>
Modalités d'évaluation	<p>Fréquence de l'utilisation de la borne.</p>
Pour aller plus loin	<p>Travailler la visibilité de cette borne : en faire un véritable espace, signalisation...</p>
Partenaires	<p>prestataire</p>

Titre Action: Les Maisons de quartier comme lieux de médiation de proximité sur le numérique

Axe de rattachement : Accompagnement

Contexte/constats	En complément du Cyberlan manque d'accès libre et accompagné au numérique au plus près des habitants.
Objectifs de l'action	Permettre aux Lanestériens de disposer d'ordinateurs en libre-accès, et de bénéficier de premières initiations au numérique au plus près de leur lieu d'habitation, et dans des lieux facilement accessibles (y compris symboliquement) à travers les Maisons de Quartier.
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Mise en place de 2 ordinateurs à disposition du public dans 3 Maisons de quartier (hormis l'EsKale puisque présence du Cyberlan à l'étage). • Connexion des Maisons de quartier à Internet. • Mise en place d'ateliers d'initiation à l'informatique (découverte) dans ces 3 Maisons de quartier – par des citoyens bénévoles (Ti Penher) ou par les agents de développement local.
Pilotage	<p>Direction Citoyenneté</p> <p>Service Politique de la ville</p> <p>Service Informatique</p>
Public cible	<p>Tout usager des Maisons de quartier (citoyen ou association).</p> <p>Potentiellement tous les Lanestériens.</p>
Calendrier	Déjà mis en place au second semestre de 2015.
Coût de l'action	6 700 €
Modalités d'évaluation	Fréquentation des ordinateurs en accès libre, et des séances d'initiation au numérique.
Pour aller plus loin	<ul style="list-style-type: none"> • Equiper les Maisons de quartier de vidéoprojecteurs. • Développer d'autres types d'animations autour du numérique dans les Maisons de quartier.
Partenaires	Service Informatique

Titre Action: Impression 3D

Axe de rattachement : Accompagnement

Contexte/constats	<p>L'impression 3D constitue un des développements actuels du numérique qui possède un grand potentiel d'évolution de la société.</p> <p>La Ville de Lanester doit jouer un rôle de médiation entre ces évolutions technologiques (même en devenir) et les citoyens, afin d'accompagner au changement.</p>
Objectifs de l'action	<p>Disposer d'une imprimante 3D au sein du Cyberlan – lieu vitrine des évolutions technologiques.</p> <p>Permettre aux Lanestériens de découvrir cette évolution technologique.</p>
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Formation à l'impression 3D (avec fabrication de l'imprimante) par l'animateur multimédia du Cyberlan. • Fonctionnement et visibilité de l'imprimante 3D au Cyberlan. • Mise en place d'ateliers découverte de l'impression 3D pour les Lanestériens. • Partenariats avec différents services pouvant utiliser l'imprimante 3D (enfance/jeunesse, culture...).
Pilotage	<p>Direction Citoyenneté</p> <p>Service Gestion Citoyenne</p> <p>(animateur Cyberlan)</p>
Public cible	<p>Usagers du Cyberlan. Potentiellement tous les Lanestériens.</p>
Calendrier	<p>Formation réalisée en septembre 2015. Information aux différents services début 2016. Mise en place d'ateliers découverte grand public à partir de mars 2016.</p>
Coût de l'action	<p>690 € pour la formation et l'acquisition de l'imprimante. Achat de bobines depuis (20 € le kg).</p>
Modalités d'évaluation	<p>Fréquentation des ateliers découverte animés au Cyberlan. Nombre de propositions des autres services pour utiliser l'imprimante 3D dans leurs propres projets.</p>
Pour aller plus loin	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion sur l'utilisation de l'imprimante 3D par les Lanestériens hors de la découverte : a-t-elle vocation à être utilisée pour tout type de besoin ? à la demande ? en faisant payer le coût de l'impression ?... • Disposer d'un scanner 3D.
Partenaires	<p>Prestataire</p>

Action: Changement du logiciel Elections

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Logiciel actuel (Magora) qui n'est plus mis à jour par le fournisseur, et ne pourra plus être utilisé d'ici 1 ou 2 ans
Objectifs de l'action	Disposer d'un logiciel plus performant, permettant d'automatiser différentes actions (par exemple intégration des inscriptions d'office, des radiations INSEE, de ciblage des NPAI par un système de code-barres)
Action	Acquisition d'un logiciel et formation des agents concernés.
Pilotage	Direction Citoyenneté Services à la population Référént : AM Mazaré
Public cible	Les électeurs / les agents
Calendrier prévisionnel	Année 2016
Coût de l'action	Coût : entre 5000 et 7500 euros. Maintenance : entre 400 et 2000 euros/an
Modalités d'évaluation	Impact sur le temps passé à la gestion du fichier électoral.
Pour aller plus loin	Liens avec d'autres logiciels du service ?
Partenaires	Prestataire extérieur

Titre Action : Logiciel gestion de salle

Axe de rattachement : consolider nos atouts

Contexte/constats	Actuellement presque la totalité des salles mises à disposition du secteur associatif et du grand public sont gérées en termes de calendrier via l'application Outlook, ce qui constitue déjà un progrès notable. Toutefois ce logiciel n'offre pas toutes les fonctionnalités attendues, comme l'édition automatique de courriers types, contrats, état des lieux, mais également avec un lien avec une base contacts.
Objectifs de l'action	Centraliser et optimiser la gestion des salles mises à disposition du secteur associatif et du grand public. Réactivité, efficacité des services et qualité du service rendu aux usagers
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition d'un logiciel métier dédié à la gestion de salle• Formation du Personnel
Pilotage	Direction citoyenneté Service Informatique
Public cible	Les associations, les entreprises, les habitants, les services
Calendrier prévisionnel	A définir
Coût de l'action	Non chiffré à ce jour
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Délai de traitement d'une demande de mise à disposition• Nombre de réclamations sur les demandes de mises à disposition
Pour aller plus loin	Lien avec autre action : logiciel contacts
Partenaires	Prestataire et autres directions opérationnelles

Titre Action: Cartes collaboratives

Axe de rattachement : Accompagnement

Contexte/constats	<p>Le cycle de concertation « Lanester, territoire numérique, vous en pensez quoi ? » (fin 2014-début 2015) a mis en avant la possibilité de mener des expériences participatives et collaboratives autour du numérique.</p> <p>Le travail autour de cartes collaboratives développé dans de nombreuses communes paraît intéressant dans cette optique.</p>
Objectifs de l'action	<p>Créer des cartes de Lanester construites de manière collaborative, évolutives, pour répondre aux souhaits et besoins d'information des Lanestériens (cartes des équipements publics, des parkings, des commerces, des toilettes publiques...).</p>
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en place un groupe de travail avec des Lanestériens volontaires qui aurait pour mission de créer le premier modèle de cette carte / ces cartes. • Proposer cette carte sur le site Internet de la ville avec la possibilité de la compléter par tout usager avec des informations supplémentaires.
Pilotage	<p>Direction Citoyenneté</p> <p>Service Gestion Citoyenne (animateur Cyberlan)</p>
Public cible	<p>Habitant volontaire pour participer au groupe de travail. Puis dans un 2^{ème} temps, tout internaute utilisant le site de la ville.</p>
Calendrier prévisionnel	<p>Mise en place du groupe durant l'année 2016.</p>
Coût de l'action	<p>1 000 € (besoins de formation pour l'animateur multimédia, éventuels besoins techniques pour la création des cartes comme pour leur intégration au site de la ville...).</p>
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de volontaires pour travailler sur ces cartes. • Assiduité de la participation au groupe de travail. • Réalisation effective des cartes. Evolutions des cartes.
Pour aller plus loin	<ul style="list-style-type: none"> • Ce groupe pourrait constituer une des propositions des « jeudis du Cyber » (ateliers mis en place à partir de mars 2016 le jeudi de 18h à 20h). • Un tel type de travail pourrait se décliner plus globalement autour d'ateliers « numériques et participatifs », par exemple avec la construction d'un guide de Lanester avec des QR codes, la création d'un « wiki Lanester »...

Action : Panneau lumineux Hôtel de Ville

Axe de rattachement : développer des nouveaux projets

Contexte/constats	En dehors des horaires d'ouverture aucune information n'est disponible et la mairie ne dispose pas de moyens de communication sur des informations administratives en dehors du site internet de la ville.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre la diffusion d'informations à l'extérieur de l'hôtel de ville en dehors des horaires d'ouverture. • Permettre une réactivité dans la diffusion d'informations. • Diffuser des informations administratives. Exemple, CM, enquêtes publiques en cours, inscriptions sur les listes électorales, arrivée séjours enfance/jeunesse...
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Installer un panneau lumineux (type chenillard) « attaquable » depuis n'importe quel poste informatique connecté au réseau ville. • Formation du personnel
Pilotage	<ul style="list-style-type: none"> • Direction citoyenneté • Service à la population • Service informatique
Public cible	Les administrés
Calendrier prévisionnel	2016 ou 2017
Coût de l'action	6 000€
Modalités d'évaluation	Nombre d'informations diffusées par an sur ce support.
Partenaires	Prestataires

Titre Action: Utilisation du numérique dans les dispositifs de concertation

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Les dispositifs de concertation « physiques » ne touchent pas toujours certains publics (jeunes et jeunes actifs en particulier). Les modalités de concertation numériques récemment mises en place par la Ville ont été des succès (questionnaires en ligne, plateforme Id City dans le cadre du cycle de concertation : « l'espace Mandela, vous en pensez quoi ? »).
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Offrir la possibilité au maximum de Lanestériens de participer aux dispositifs de concertation mis en place. Essayer notamment de toucher les publics jeunes et jeunes actifs. • Améliorer l'interactivité des réunions « physiques » de concertation en utilisant les possibilités du numérique.
Action	<p>Poursuivre la mise en place d'outils numériques de concertation : questionnaires en lignes sur le site de la ville, plateforme spécifique sur des thèmes précis lors des cycles annuels « Vous en pensez quoi ? », développement éventuel de nouveaux outils.</p> <p>Utiliser plus systématiquement des outils numériques pour favoriser l'interactivité des réunions de concertation.</p>
Pilotage	<p>Direction Citoyenneté</p> <p>Service Gestion citoyenne et Communication</p>
Public cible	Ensemble des Lanestériens
Calendrier prévisionnel	2016 et à suivre
Coût de l'action	Coût : coût éventuel, par projet ou par outil, selon l'outil choisi
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de réponses aux questionnaires en ligne, • Nombre de propositions sur les plateformes thématiques • Nombre de connexions
Pour aller plus loin	Utilisation d'outils pédagogiques sur la construction budgétaire (exemple)
Partenaires	Prestataires

Titre Action: Redéfinir le projet du Cyberlan

Axe de rattachement : Accompagnement

Contexte/constats	Après 18 ans d'existence, le projet du Cyberlan mérite d'être redéfini. La fracture numérique a évolué, les usages du numérique aussi.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Adapter les possibilités offertes par le Cyberlan aux besoins actuels des Lanestériens en matière de numérique.• Faire du Cyberlan le lieu central de médiation numérique à Lanester.
Action	<p>Mener un processus de réflexion sur le projet du Cyberlan, incluant :</p> <ul style="list-style-type: none">- Un diagnostic de l'offre actuelle du Cyberlan- De nouvelles propositions pour le fonctionnement du Cyberlan <p>Ce processus de réflexion devra associer : les élus, les services de la Ville, les usagers actuels du Cyberlan, les usagers potentiels (utilisation des résultats du cycle de concertation sur le numérique de 2014- 2015).</p> <p>Le processus devra aboutir à des propositions d'arbitrages pour les élus</p>
Pilotage	<p>Direction Citoyenneté</p> <p>Service Gestion Citoyenne</p>
Public cible	Tout usager du Cyberlan. Potentiellement tout Lanestérien.
Calendrier	Processus de réflexion au 1 ^{er} semestre 2016 pour des arbitrages et des évolutions potentielles à la rentrée de septembre 2016.
Coût de l'action	Pas à ce stade.
Modalités d'évaluation	Des évolutions du Cyberlan correspondant aux attentes des Lanestériens, touchant un nouveau public, augmentant la fréquentation de cet espace.
Partenaires	Elus, directions de services, usagers actuels ou potentiels du Cyberlan, habitants et associations.

Action : Mise en place d'une liste de diffusion pour les associations Lanestériennes

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Il n'existe pas aujourd'hui de mode de communication simple et dématérialisé de la Ville vers les associations et pour les associations entre elles.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Permettre à la Ville de communiquer facilement des informations envers toutes les associations Lanestériennes.• Permettre aux associations de disposer d'un moyen de communication et d'échange entre elles.
Action	Mettre en place, éventuellement en utilisant les services et ressources de <i>dem@t</i> une liste de diffusion associative Lanestériennes. Avec une adresse mail générique, chaque asso inscrite recevrait alors directement les messages envoyés. La Ville comme toute association pourrait envoyer des messages. Pas de modération a priori de la Ville qui resterait néanmoins administrateur de la liste.
Pilotage	Direction Citoyenneté Webmaster
Public cible	Les associations Lanestériennes
Calendrier prévisionnel	2016 ou 2017
Coût de l'action	Coût : temps passé à la mise en place
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Fréquence des messages sur la liste de diffusion.• Utilisation à bon escient (pas seulement un moyen de diffuser l'information sur les évènements associatifs)
Pour aller plus loin	La création de cet espace d'échange pourrait favoriser les collaborations associatives.
Partenaires	Associations Lanestériennes

Suivi citoyen de la mise en œuvre du SDN

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	L'Atelier Citoyen sur le numérique a proposé, dans son avis remis aux élus en janvier 2015, de mettre en place un suivi citoyen sur l'application par la Ville du Schéma de Développement Numérique (SDN). Une réunion publique de présentation du SDN est prévue en mars 2016.
Objectif de l'action	Assurer un suivi citoyen de l'application du SDN. Impliquer les personnes qui ont participé à la concertation préalable dans la mise en œuvre du Schéma.
Action	Proposer une réunion annuelle aux membres de l'atelier citoyen sur le numérique (20 personnes) pour faire un point d'étape sur l'avancée numérique de la collectivité et du territoire. Peut permettre d'apporter un regard critique sur ce qui se met en place (objectifs et publics recherchés, modalités de mise en œuvre, impact sur les différents publics).
Pilotage	DGA Services aux habitants / Direction de la Citoyenneté
Public cible	Les membres de l'Atelier Citoyen sur le numérique
Calendrier prévisionnel	1 rencontre annuelle
Coût de l'action	Temps humain
Modalités d'évaluation	Assiduité des membres de l'atelier dans cette rencontre annuelle. Intérêt des retours qui sont remontés.

Action : Ecrans numériques extérieurs

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	La ville de Lanester ne dispose pas d'écrans de communication sur son territoire pour la promotion de ses actions, des événements associatifs.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre la promotion de la ville, de ses actions et des événements associatifs • Suppression des calicots physiques
Action	Installation de 3 écrans en des endroits stratégiques du territoire communal.
Pilotage	Direction communication
Public cible	Les Lanestériens et tous les publics qui traversent ou pratiquent le territoire communal.
Calendrier	2016
Coût de l'action	Néant, inclus dans le cadre du marché « sucettes »
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de calicots non réalisés • Nombre de communication faites
Pour aller plus loin	Sans objet
Partenaires	prestataire

Action : Logiciel de contacts

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Les besoins en termes de diffusion numérique vont grandissants. Les directions de services disposent de nombreux fichiers de contacts (adresses postales, mails, téléphones...) non déclarés formant doublons. De plus, les services ne disposent pas d'applicatif métier facilitant la diffusion, la mise à jour, le partage de données....
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Partager et unifier les contacts utiles à la collectivité• Faciliter la diffusion d'informations• Faciliter la communication• Faciliter le travail des agents et leur faire gagner du temps, de l'efficacité et de la réactivité• Réduire les coûts d'affranchissement postal
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition d'un logiciel métier permettant une gestion dynamique :<ul style="list-style-type: none">- Des contacts de la collectivité (création, mise à jour...)- De la diffusion de données vers ces contacts
Pilotage	Direction communication Chargé de mission Numérique
Public cible	Elus, personnels et administrés
Calendrier prévisionnel	2017
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de messages ou documents diffusés via ce logiciel• Gain financier sur affranchissement
Partenaires	Prestataire et direction opérationnelles

Action : Open Data

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	La ville de Lanester diffuse peu de données et marque une résistance classique à aller vers une intensification de cette diffusion. L'ouverture des données est une obligation légale.
Objectifs de l'action	Mettre en ligne des données sur la collectivité gratuites, intégrales : interopérables et libres de droit
Action	Identifier toutes les données que la collectivité peut mettre en ligne et les centraliser pour les rendre accessibles dans des conditions répondant aux critères de l'Open Data.
Pilotage	Direction communication Direction générale
Public cible	Les administrés
Calendrier prévisionnel	Année 2017
Coût de l'Action	Temps de travail
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de données mises à disposition• Nombre de consultation des données
Pour aller plus loin	Développer une culture du partage de données en interne
Partenaires	Ville de Rennes

Action : Version Numérique du Magazine Reflets

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Le Magazine de Reflets est lisible en ligne via le site internet de la ville mais n'est pas disponible dans une version (mise en page et contenus) spécialement conçue pour être lue en numérique.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Permettre aux administrés qui le souhaitent de disposer d'une version numérique du magazine Reflets dans une livrée spécialement dimensionnée à cet effet.• Diminution du papier par la dématérialisation d'une partie de la diffusion du magazine.
Action	Réalisation d'une version spéciale « numérique » (mise en page, texte, ergonomie...)
Pilotage	Direction communication
Public cible	Les administrés destinataires du magazine
Calendrier prévisionnel	Non déterminé
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	Nombre d'abonnés à la version numérique sur le volume total de la version physique distribuée
Partenaires	Prestataire

Action : Intranet de la collectivité

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La collectivité a développé un site Intranet depuis plusieurs années. Si ce site a la mérite d'exister, force est de constater qu'il ne propose pas des contenus à la hauteur de l'attente de agents de la collectivité. Cette difficulté résulte tant des contenus que d'un manque de volontarisme en matière de mise à disposition de données.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Donner un second souffle à l'Intranet de la collectivité• Proposer du service en ligne
Action	<ul style="list-style-type: none">• Revisiter les contenus de l'intranet• Développer les contenus
Pilotage	Direction communication Direction générale
Public cible	Les agents de la collectivité
Calendrier prévisionnel	Année 2017
Coût de l'action	Temps de travail
Modalités d'évaluation	Nombre de visite sur l'intranet
Partenaires	Toutes directions opérationnelles et notamment la direction des ressources humaines

Direction Culture

Action : Equipement numérique de l'AMAP

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Les arts plastiques n'échappent pas à l'arrivée dans leur domaine d'outils numériques, or l'AMAP ne dispose que de très peu d'outils dans ce domaine
Objectifs de l'action	Doter les Ateliers d'Arts Plastiques Municipaux d'outils numériques, lui permettant d'intégrer dans le cours qu'ils proposent la dimension numérique qui intéresse beaucoup le jeune public
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition d'une caméra numérique • Acquisition d'un PC • Acquisition d'un trépied
Pilotage	Direction Culture Service Informatique
Public cible	Usagers du service
Calendrier	2016
Coût de l'action	2 000€
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Satisfaction des usagers du service • Développement des compétences
Pour aller plus loin	Utilisation sur les TAP
Partenaires	Prestataires

Action : Billetterie Quai 9

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	La réalisation de la salle de spectacle et de loisirs « Quai 9 » ne se limite pas à la construction d'un bâtiment mais implique l'installation de différents matériels et notamment numériques.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Doter l'équipement d'une billetterie afin de gérer l'édition des billets, de gérer les réservations, les statistiques de la salle et d'émettre les rapports comptables en conséquence.• Le rendre indépendant dans la production de billet et donc de réaliser des économies (achat sur Jean Vilar)
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition d'un logiciel de Billetterie• Acquisition d'une imprimante ad hoc• Acquisition de formation du personnel
Pilotage	Direction Culture Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels de la direction culture
Calendrier	2015
Coût de l'action	6 000€ hors SDN
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de billets édités• Economies sur l'achat de billets imprimés• Nombre d'espaces ou accès gérés avec ce matériel
Pour aller plus loin	Cette billetterie permettra de gérer plusieurs espaces (Quai Neuf, CRC, Kerhervy...)
Partenaires	Prestataires

Action : Equipement informatique Quai 9

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	La réalisation de la salle de spectacle et de loisirs « Quai 9 » ne se limite pas à la construction d'un bâtiment mais implique l'installation de différents matériels et notamment numériques.
Objectifs de l'action	Doter l'équipement des matériels informatiques et numériques nécessaires à son bon fonctionnement.
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition matériels informatiques bureaux• Acquisition matériels informatiques banque accueil• Acquisition matériels de vidéo projection dans les salles « Loisirs »• Acquisition matériels informatiques pour le poste de sécurité
Pilotage	Direction Culture Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels du site
Calendrier	2017
Coût de l'action	Non chiffré et hors SDN
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Confort utilisateurs• Image de l'équipement
Pour aller plus loin	Certains matériels seront transférés de l'actuelle salle Jean Vilar
Partenaires	Prestataires

Action : Site Internet Quai 9

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Au-delà de la construction de quai 9 il convient de doter cet espace culturel et de loisirs d'un site Internet
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Diffusion de l'ensemble des informations relatives à cet équipement• Promotion de l'espace• Promotion de sa programmation
Action	Elaboration d'un site Internet dédié
Pilotage	Direction Culture Directeur Quai 9 Service associé : Service informatique
Public cible	Usagers de l'espace
Calendrier prévisionnel	Année 2017
Coût de l'action	Non chiffré à ce jour
Modalités d'évaluation	Nombre de visites du site
Pour aller plus loin	Lien avec le site de la ville, mais également avec l'ensemble des autres sites de la direction culture
Partenaires	Webmestre communication

Action : Logiciel de PAO Quai 9

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	A ce jour la direction Culture (notamment la salle Jean Vilar) réalise de nombreux supports de communication internes ou externes sans autres moyens réels que le logiciel Publisher qui ne permet pas de réaliser des documents toujours adaptés et ou de qualité
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Permettre aux agents de quai 9 de réaliser des supports de communication peu coû teux mais de qualité• Réactivité
Action	Acquisition d'un logiciel de PAO (Publications assistées par Ordinateur)
Pilotage	Direction Culture Directeur Quai 9 Service Informatique
Public cible	Agents de Quai 9 et usagers
Calendrier	Année 2017
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	Nombre de supports réalisés et diffusés
Pour aller plus loin	Lien à faire avec les autres services de la direction Culture et les directions opérationnelles intéressées par ce type de logiciel
Partenaires	Prestataires

Action : Consultation archives municipales

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	La ville dispose de nombreux documents archivés (archives administratives et historiques) utiles au quotidien pour les élus, les services et les administrés dont l'accès est difficile, voire impossible, sous format dématérialisé. De plus l'accès ne peut se faire de façon autonome (passage obligé par le service archive)
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Valoriser le fond d'archives communales • Faciliter l'accès aux archives pour les agents et élus • Donner accès à une partie de ces archives communales au grand public (état civil notamment et archives historiques)
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Numérisation d'une partie des archives communales (délibérations, arrêtés, photos, bulletin municipal...) • Acquisition d'un serveur dédié • Acquisition d'un logiciel de consultation via le web
Pilotage	<p>Direction des affaires culturelles</p> <p>Service Informatique</p>
Public cible	Elus, personnels et administrés
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	20 000€ + 10 000€ + 8 000€
Modalités d'évaluation	Nombre de consultation autonome
Partenaires	Archives départementales
Infos complémentaires	Ce projet peut être « phasé » notamment pour la partie numérisation qui est la plus coûteuse

Action : Equipement salles de cours « instruments » sur le Conservatoire

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	A ce jour les enseignants du CRC viennent dans les faits, avec leur propre matériel informatique pour dispenser les cours de pratique instrumentale.
Objectifs de l'action	Adapter l'outil CRC à l'univers des jeunes et aux technologies actuelles
Action	Acquisition de postes informatiques sur les salles de cours avec écrans muraux
Pilotage	Direction Culture Directeur du CRC Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels du site
Calendrier	2018
Coût de l'action	6 500€
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Confort utilisateurs• Image de l'équipement
Pour aller plus loin	Sans objet
Partenaires	Prestataire

Action : Formation au solfège sur le Conservatoire avec des outils numériques**Axe de rattachement : développer de nouveaux projets**

Contexte/constats	A ce jour l'enseignement du solfège pourrait prendre la forme d'un enseignement au moyen d'un logiciel spécialement conçu pour. Le CRC achète chaque année des partitions pour la tenue des cours de musique dispensés en son sein. Ce coût n'est pas neutre et ne permet pas le partage entre élèves sans photocopillage.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Adapter l'outil CRC à l'univers des jeunes et aux technologies actuelles
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition de 24 postes informatiques sur 2 salles• Acquisition de TNI• Acquisition d'un logiciel métier
Pilotage	Direction Culture Directeur du CRC Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels du site
Calendrier	2017
Coût de l'action	22 000€
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Taux de réussite aux évaluations de solfège en comparaison de ceux obtenus par l'enseignement sur des supports classiques• Confort utilisateurs• Image de l'équipement
Partenaires	Prestataire

Action : Partothèque numérique pour le Conservatoire**Axe de rattachement** : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Le CRC achète chaque année des partitions pour la tenue des cours de musique dispensés en son sein. Ce coût n'est pas neutre et ne permet pas le partage entre élèves sans « photocopillage »
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Acheter une fois et de façon définitive des partitions• Partager avec tous les élèves et professeurs ces partitions
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition de partitions numériques
Pilotage	Direction Culture Directeur du CRC Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels du site
Calendrier	2016
Coût de l'action	4 000€
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Economie réalisée en acquisition de partitions• Nombre de consultation de la partothèque• Confort utilisateurs• Image de l'équipement
Partenaires	Prestataire

Action : Ecrans numériques et PC pour les studios de danse du Conservatoire

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Dans le cadre des cours de danse dispensés sur le CRC les professeurs utilisent la vidéo et se servent de vieux écrans de TV.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Adapter les matériels à l'offre actuelle• Maintenir le niveau de qualité des moyens pédagogiques du CRC
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition de 3 écrans plats et de 3 PC pour les 3 studios de danse du CRC
Pilotage	Direction Culture Directeur du CRC Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels du site
Calendrier	2019
Coût de l'action	6 000€
Modalités d'évaluation	Confort utilisateurs Image de l'équipement
Partenaires	Prestataire

Action : Equipement en vidéo projection de l'auditorium du CRC

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	A ce jour le CRC ne dispose pas dans son auditorium de moyen de vidéo projection
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Equiper l'auditorium du CRC d'un moyen de vidéo projection de qualité
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition d'un PC Portable• Acquisition d'un vidéo projecteur• Acquisition d'un écran de projection
Pilotage	Direction Culture Directeur du CRC Service Informatique
Public cible	Usagers de l'espace
Calendrier	Année 2017
Coût de l'action	4 000€
Modalités d'évaluation	Nombre d'utilisations par an
Partenaires	Prestataires

Action : Site Internet CRC

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	A ce jour le CRC ne dispose pas de Site internet
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Diffusion de l'ensemble des informations relatives à cet équipement• Promotion du CRC
Action	Elaboration d'un site Internet dédié
Pilotage	Direction Culture Directeur du CRC Service Informatique
Public cible	Usagers de l'espace
Calendrier	Année 2019
Coût de l'action	Non chiffré à ce jour
Modalités d'évaluation	Nombre de visites du site
Pour aller plus loin	Lien avec le site de la ville, mais également avec l'ensemble des autres sites de la direction culture.
Partenaires	Webmestre de la direction communication

Espace Numérique médiathèque

Axes de rattachement : consolider nos atouts et développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Le rapport au livre évolue avec le numérique, qu'il s'agisse de l'acte d'achat ou bien de la consultation proprement dite. Par ailleurs l'offre des médiathèques s'est élargie aux supports numériques en général tels que la vidéo, la musique. Si la médiathèque de Lanester dispose d'un portail web, ce dernier n'offre pas un service suffisant pour capter de nouveaux publics friands de ces nouveaux modes de fonctionnement par manque de contenu et de fonctionnalités.
Objectifs de l'action	Permettre aux usagers de la médiathèque à partir d'un dispositif unique sur site ou depuis n'importe quel terminal connecté (tablette, PC, smartphone...): <ul style="list-style-type: none"> • De consulter le catalogue de la médiathèque et de procéder à des réservations, prolongation de prêts... • D'effectuer des recherches • de consulter tout ce qui est consultable en ligne (livres, magazines) • de consulter des supports d'auto formation • de consulter tout ce qui est visionnable (vidéos) • de consulter tout ce qui est écoutable (son)
Action	Créer un véritable espace numérique au sein de la médiathèque en revisitant totalement le portail actuel
Pilotage	Direction Culture Directeur de la Médiathèque Service Informatique
Public cible	Usagers de la médiathèque
Calendrier	2017
Coût de l'action	22 000€
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Confort utilisateurs dans et hors les murs • Nombre de consultations en ligne • Augmentation ou baisse de la fréquentation de la médiathèque
Pour aller plus loin	Il s'agit d'une nouvelle offre de service
Partenaires	Villes déjà inscrites dans cette démarche

Système Informatique de Gestion de Bibliothèque (SIGB) de la Médiathèque

Axes de rattachement : Consolider nos atouts

Contexte/constats	Le SIGB de la médiathèque pose problème. On constate des erreurs d'enregistrement, des temps de réponse anormalement longs faute de mises à jour.
Objectifs de l'action	Disposer d'un outil fonctionnel et adapté pour assurer avec efficacité et efficience : <ul style="list-style-type: none"> • Le Catalogage, la gestion des exemplaires et des périodiques • La gestion de la circulation des documents (prêts, retours, prolongation) • La gestion des abonnés : Inscriptions, renouvellements... • La gestion des statistiques d'activité, administration.
Action	Mise à jour de modules en lien avec les nouveaux matériels installés (machines et système d'exploitation)
Pilotage	Direction Culture Directeur de la Médiathèque Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels de la médiathèque
Calendrier	2016
Coût de l'action	18 720€ (mais subvention DRAC)
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Confort utilisateurs et professionnels • Erreurs de gestion du fonds
Partenaires	Prestataire

Présence sur les réseaux sociaux de la Médiathèque

Axes de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Nombre de médiathèques ont investi Internet et ses divers réseaux sociaux. Ainsi la BNF a son compte Facebook, les médiathèques de Strasbourg, Mont de Marsan, Brest, Quimperlé... Il serait utile d'avoir une page pour la médiathèque ou peut-être qu'elle soit affiliée à la page de la mairie.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • compléter et renforcer la communication de l'établissement, • renforcer le lien humain entre les bibliothécaires et leurs usagers. • échanger des impressions et prolonger les débats ayant eu lieu lors d'animations à la médiathèque.
Action	Créer un compte Facebook dédié à la médiathèque ou autre réseaux sociaux
Pilotage	Direction Culture Directeur de la Médiathèque Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels de la médiathèque
Calendrier	2016
Coût de l'action	Néant
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Confort utilisateurs dans et hors les murs • Nombre de consultations en ligne • Augmentation ou baisse de la fréquentation de la médiathèque
Partenaires	Villes déjà inscrites dans cette démarche

Système Radio Frequency Identification (RFID) de la Médiathèque

Axes de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Les codes-barres pour identifier les supports mis à disposition au sein des médiathèques sont obsolètes. Ils imposent des tâches répétitives fastidieuses et chronophages pour l'utilisateur et les professionnels. Par ailleurs le système anti vol actuel n'est plus maintenu (étiquettes)
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Développer le confort et l'autonomie des usagers (prêt/retour) • Rapidité et confidentialité des transactions • Diminution des vols • Dégager du temps humain pour le reporter sur le conseil à l'utilisateur • Simplification du catalogage et la sécurisation des documents (diminution des vols) • Suppression banque d'accueil pour libérer des espaces
Action	Acquisition des matériels et modules informatiques nécessaires à la mise en place d'une RFID : <ul style="list-style-type: none"> • Platine RFID • Puce RFID • Portique antivol • Automates de retours et de prêts
Pilotage	Direction Culture Directeur de la Médiathèque Service Informatique
Public cible	Usagers et professionnels de la médiathèque
Calendrier	2017
Coût de l'action	90 000€ (subvention DRAC 40%)
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Confort utilisateurs et professionnels • Statistiques vols • Statistique nombre de prêts et retours autonomes
Partenaires	Prestataire

Actions : Abonnements dématérialisés à la Presse Quotidienne Régionale

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Plusieurs élus ou services de la collectivité ont besoin de lire la presse quotidienne régionale (PQR). A ce jour on recense nombre d'abonnements au sein de la collectivité. Aucun n'est dématérialisé.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Dématérialiser la PQR. • Limiter le papier. • Réaliser des économies d'échelle • Faciliter le partage de l'information • Accès à distance
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Abonnements à la PQR sous un format dématérialisé
Pilotage	<p>Direction Culture</p> <p>Service Archives</p>
Public cible	Les élus, les agents
Calendrier prévisionnel	2016/2017
Coût de l'action	Coût à déterminer
Modalités d'évaluation	Retour sur la satisfaction des utilisateurs (services et élus).
Partenaires	Rédactions régionales
Infos complémentaires	Les offres actuelles de prestataires ne sont pas adaptées à nos besoins. Elles restent presque aussi coûteuses que les versions papier et ne facilitent pas le partage.

Action : Liseuses et tablettes pour la médiathèque**Axe de rattachement :** accompagner

Contexte/constats	La médiathèque ne propose pas à ces usagers de liseuses et tablettes alors que ces outils sont de plus en plus utilisés par le grand public
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Faire découvrir ces matériels aux usagers qui ne les ont pas déjà utilisés• Créer des animations avec ces supports• Permettre leur prêt
Action	Acquisition de quelques tablettes et liseuses.
Pilotage	Direction Culture Direction de la médiathèque Service informatique
Public cible	Usagers de la médiathèque
Calendrier prévisionnel	Année 2016
Coût de l'action	1 500€
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Nombre de prêts• Nombre d'animations• Nombre de sensibilisations
Pour aller plus loin	Préparer les usagers aux futurs services de la médiathèque (téléchargements en ligne depuis le portail de la médiathèque...)
Partenaires	prestataires

Actions : Référents Numériques

Axe de rattachement : Accompagner

Contexte/constats	<p>Les directions opérationnelles sont happées par le quotidien et leur cœur de compétence. Loin de faire preuve de désintérêt pour la thématique du Numérique, la réalité quotidienne montre combien il est difficile d’accompagner avec efficacité et continuité des changements de pratiques durables et systématiques.</p> <p>De la même façon le service informatique composé de deux personnes ne parvient pas à suivre l’ensemble des missions qui lui sont dévolues ce qui pénalise le développement numérique de la collectivité. C’est bien souvent l’urgence qui décide de l’organisation de l’activité du service.</p> <p>De plus la volonté de la municipalité en faveur du développement numérique va se traduire par une augmentation tout au long du mandat des moyens financiers mobilisés dans ce domaine.</p>
Objectif(s) de l’action	<p>Interlocuteurs privilégiés des agents, du service informatique et de la direction de service sur toutes les problématiques numériques, leurs missions seraient les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Assurer le maintien d’une documentation numérique concernant l’usage des logiciels métiers de la direction, la résolution de problèmes récurrents. Formation auprès des éditeurs. • Faire circuler auprès de l’ensemble des collègues de la direction les informations autour de la thématique du Numérique qu’elles soient ascendantes ou descendantes. • Participation active au montage et à la réalisation de tous projets numériques au sein de la direction de rattachement. • Relayer les problèmes spécifiques rencontrés par la direction dans le domaine du Numérique • Accompagner les collègues de la direction en complémentarité du compagnon Numérique (connaissances et usages) dans la limite de leur propre compétence.
Action	Mise en place au sein de chaque direction de service d’un référent numérique à titre expérimental sur 3ans
Pilotage	Direction des Ressources Humaines / Responsable Informatique
Public cible	Elus, personnels
Calendrier prévisionnel	2016

Coût de l'action	2 500€ / an
Modalités d'évaluation	Ressenti public cible via un questionnaire annuel
Infos complémentaires	Sur la base du volontariat

Action : Chargé de mission Numérique

Axe de rattachement : Accompagner

Contexte/constats	La création de référents numériques au sein de chaque direction aura vocation à s'inscrire sur un temps long et ne sera pas suffisant. En complément un chargé de mission constituera un « Booster » dont la durée de la mission s'inscrira sur un temps court (3ans).
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Les directions opérationnelles sur : <ol style="list-style-type: none"> 1. Le montage de leurs projets numériques spécifiques à la direction de service (cahier des charges, chiffrage, subventionnement, modalités de réalisation, calendrier, évaluation...) 2. Sur l'identification des besoins de la direction dans son ensemble en matière de numérique (formation des agents, projets, organisation numérique (ex partage, logiciel métiers)) et les solutions possibles. • Les agents et élus sur sollicitation. <ol style="list-style-type: none"> 1. Il dispense une aide sur les apprentissages en répondant aux problématiques rencontrées par les agents et les élus. (Les pannes matérielles restent de la stricte compétence du service informatique traditionnel) 2. Il fait le point avec les intéressés sur leurs difficultés, leurs attentes, sur l'organisation de la dimension numérique de leur travail (organisation du stockage des documents, nommage des documents, leur façon d'agir...) et propose des solutions ou des pistes pour tendre vers une organisation efficace et « universelle » 3. Il accompagne ces publics à la découverte d'autres usages numériques en éveillant leur curiosité sur les potentialités offertes par le numérique (Net, Logiciel Métier utilisé, Bureautique) 4. A ces occasions il mesure, les compétences mises en œuvre et les besoins de formation individuels et collectifs (bureautique, logiciel métier, comportement numérique...)

	<ul style="list-style-type: none"> • Pour le service informatique, le Compagnon Numérique : <ol style="list-style-type: none"> 1. Tient un tableau de bord retraçant un ensemble de données de son intervention auprès des services, des élus, et des directions opérationnelles. 2. Forme et coordonne l'action descendante des référents « Numérique » désignés au sein de chaque direction opérationnelle 3. Conduit des projets numériques spécifiques transversaux intéressant l'ensemble des directions opérationnelles 4. Participe à la préparation budgétaire du service et au programme pluri annuel du SDN
Action	Recrutement d'un chargé de mission sur 3 ans
Pilotage	<p style="text-align: center;">Direction générale de services</p> <p style="text-align: center;">Direction des Ressources Humaines</p> <p style="text-align: center;">Responsable Informatique</p>
Public cible	Elus, personnels
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	45 000€ / an
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de projets transversaux développés • Nombre de projets spécifiques accompagnés • Ressentis bénéficiaires accompagnés via un questionnaire d'évaluation

Action : Dématérialiser les documents institutionnels

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Les documents institutionnels représentent un volume très important de papier et de travail qui peut être facilité par la dématérialisation.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Economiser le papier• Economiser les coûts de reprographie• Faciliter le travail de préparation et de diffusion des agents• Faciliter le travail des élus
Action	<ul style="list-style-type: none">• Dématérialiser l'ensemble des documents relatifs aux travaux des commissions, bureau municipal, conseil municipal:• Convocations• Compte rendus• Bordereaux
Pilotage	Direction Générale des Services Service Informatique
Public cible	Les élus, les agents
Calendrier prévisionnel	2015
Coût de l'action	Achat de tablettes et licence adobe (environ 50 000€ pour 50 tablettes et 10 licences)
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Volume papier et copie économisé• Ressenti utilisateurs• Gain de temps des agents
Pour aller plus loin	Cette dématérialisation n'est pas sécurisée sur le plan juridique. En complément il conviendra de recourir à un système de signature électronique permettant de rapporter la preuve d'envoi et de réception des documents
Infos complémentaires	Action mise en œuvre dès 2015

Action : Partage de documents

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Le service informatique a organisé un outil collaboratif simple permettant de partager des documents au sein d'une même direction, entre plusieurs personnes, ou de les rendre publics (librement accessibles par les élus et services quel que soit leur fonction). Insuffisamment organisé ce système mérite d'être revisité, en intégrant une organisation plus universelle, et une fonction d'archivage numérique.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Organiser le partage d'information sous format numérique• Faciliter le travail collaboratif dématérialisé• Limiter l'archivage numérique en doublon• Impulser une culture et une méthodologie en matière d'archivage numérique
Action	<ul style="list-style-type: none">• Refonte du Partage
Pilotage	Direction Générale Service Informatique Chargé de mission numérique
Public cible	élus et personnels
Calendrier prévisionnel	2015
Coût de l'action	Temps humain
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Organisation numérique lisible par tous• Réduction du volume de stockage numérique
Pour aller plus loin	Mise en place de l'Open Data au sein de la collectivité

Action : Services en ligne : Dem@t**Axe de rattachement :** développer des nouveaux projets

Contexte/constats	L'offre de service en ligne en direction des administrés au travers du site internet de la ville est diverse et variée (paiement en ligne, inscription scolaire, demande d'actes d'état civil...) et similaire à celle proposée par les collectivités de strate équivalente. Pour autant, d'évidence, elle manque de lisibilité, de fonctionnalité et n'est pas adossée à une charte qualité.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Donner une lisibilité aux services en ligne proposés aux administrés.• Diversifier et augmenter l'offre de services• Mettre en place une procédure de traitement des demandes dématérialisées
Action	Proposer aux administrés des services en ligne au sein d'un espace unique accessible depuis le site Internet de la ville sous la forme de formulaires leur permettant de façon simple, rapide et économique de faire des demandes en direction de la mairie
Pilotage	Direction générale des services Webmestre Service Informatique
Public cible	Habitants ; Associations ; Entreprises
Calendrier prévisionnel	2015-2020
Coût de l'action	Temps humain uniquement
Modalités d'évaluation	Nombre de demandes parvenues et traitées par la voie dématérialisées
Pour aller plus loin	Développement à poursuivre : <ul style="list-style-type: none">• Nombre de services offerts• Acquisition d'un logiciel métier
Infos complémentaires	Mise en service au 20 octobre 2015

Action : Logiciel courrier

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	A ce jour la collectivité utilise un logiciel courrier gratuit (hors maintenance) qui n'offre pas toutes les fonctionnalités attendues. Par ailleurs la mise en place de Dem@t a pour effet de faire coexister deux circuits autour de courrier. Il en résulte un manque d'unité qu'il conviendra de corriger pour ne disposer que d'un seul système de traitement du courrier.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Disposer d'un outil intégré, vers lequel pourront converger les courriers papiers et les courriers dématérialisés • Organiser un archivage unique de ces différents courriers et sécuriser les circuits courriers ainsi que le partage d'information • Disposer de fonctionnalités permettant d'intégrer les procédures de gestion du courrier quelle que soit leur nature initiale • Faciliter et professionnaliser le travail des agents • Améliorer le partage d'information (élus/services)
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition d'un logiciel métier sur mesure
Pilotage	<p>Direction Générale de services</p> <p>Service Informatique</p> <p>Chargé de mission numérique</p>
Public cible	Administrés et agents de la ville
Calendrier	2019
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre de courriers traités (entrée/sortie) • Nombre de réclamations pour courriers restés sans réponses • Délai de réponse et de traitement • Confort utilisateurs (élus/services)
Partenaires	Prestataire(s)

Action : Parapheurs électroniques

Axe de rattachement : développer des nouveaux projets

Contexte/constats	La collectivité s'est engagée dans la dématérialisation depuis 2015 avec efficacité. Toutefois l'absence de signature électronique des documents envoyés fait naître un risque juridique en cas de contentieux. L'horodatage par messagerie électronique ne constitue pas une preuve d'envoi ni de réception devant les juridictions.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Faciliter les signatures à distance par les élus.• Sécuriser la dématérialisation des documents sur le plan juridique en étant en capacité d'apporter la preuve d'envoi et de réception d'un document dématérialisé en cas de contentieux.
Action	<ul style="list-style-type: none">• Mise en place de parapheurs électroniques au sein de la collectivité
Pilotage	Direction Générale des Services Service informatique
Public cible	Les élus et les directions opérationnelles
Calendrier prévisionnel	2017
Coût de l'action	A chiffrer
Modalités d'évaluation	Nombre de contentieux liés à la dématérialisation des documents.
Partenaires	Mégalis Bretagne
Infos complémentaires	Participation active des directions opérationnelles

Action : Ecrans vidéo en salle du CM

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	La salle du Conseil Municipal ne dispose pas de système de vidéo-projection à demeure et de qualité
Objectifs de l'action	Permettre la diffusion d'images, vidéo dans cette salle
Action	Acquisition de 3 écrans de grandes tailles, mobiles et connectés en wifi.
Pilotage	Direction générale des services Service associé : services techniques bâtiment Référent responsable informatique
Public cible	Tous les utilisateurs du la salle du CM
Calendrier prévisionnel	Année 2017
Coût de l'action	10 000€
Modalités d'évaluation	Qualité de la sonorisation/confort utilisateurs
Pour aller plus loin	Ces écrans pourront servir dans le hall à l'occasion des élections et des vœux du maire par exemple
Partenaires	Prestataire

Action : Sonorisation de la salle du CM**Axe de rattachement** : consolider les acquis de la collectivité

Contexte/constats	La salle du Conseil Municipal est équipée d'un système de sonorisation-conférence permettant de sonoriser toutes les prises de parole et d'en assurer le contrôle à partir d'un lieu unique. Toutefois ce système est obsolète et doit être remplacé.
Objectifs de l'action	Assurer une sonorisation de qualité des séances du Conseil Municipal et de toutes réunions se tenant dans cet espace. Permettre une prise de son de qualité pour l'élaboration des PV de CM
Action	Acquisition d'un Nouveau système de sonorisation numérique
Pilotage	Direction générales de services Service associé : services techniques bâtiment Réfèrent responsable informatique
Public cible	Tous les utilisateurs du la salle du CM
Calendrier prévisionnel	Année 2016
Coût de l'action	16 000€
Modalités d'évaluation	Qualité de la sonorisation/confort utilisateurs
Partenaires	Prestataire

Action : Wifi public

Axe de rattachement : accompagner

Contexte/constats	La collectivité offre depuis de nombreuses années un lieu d'accès à Internet via le Cyberlan et la médiathèque notamment. Toutefois aucun point d'accès en wifi public totalement libre n'existe sur la commune.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Permettre l'accès à Internet en différents endroits de la ville et au sein des structures municipales et à proximité immédiate• Lutter contre la fracture numérique en favorisant l'accès à Internet.• Médiation entre wifi public et découverte du service où il est installé.
Action	<ul style="list-style-type: none">• Installation de connexion Wifi sur certains bâtiments communaux
Pilotage	Direction Générale des Services Service informatique Réfèrent : Chargé de mission numérique
Public cible	Les élus, les administrés et les agents
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	Coût des abonnements internet
Modalités d'évaluation	Nombre de connexions annuelles par site.
Partenaires	Ville de Brest/ expérimentée sur le sujet

Direction des Ressources humaines

Action : Logiciel Ressources humaines

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La collectivité dispose déjà d'un logiciel pour gérer les ressources humaines. Mais ce logiciel n'offre pas toutes les fonctionnalités qu'on peut attendre d'un tel outil.
Objectifs de l'action	Doter la direction des ressources humaines d'un logiciel métier efficace qui intègre toutes les fonctions utiles à la gestion du secteur.
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition d'un logiciel • Formation du personnel utilisateur
Pilotage	DGA Pôle Ressources Direction des ressources humaines Service informatique
Public cible	Le personnel communal et du CCAS
Calendrier prévisionnel	Année 2018
Coût de l'action	Estimé à 100 K€
Modalités d'évaluation	<p>Production attendue : ce logiciel doit permettre de gérer toutes les dimensions de la gestion des ressources humaines de manière intégrée.</p> <p>Indicateurs : confort utilisateurs, anomalies de gestion, gain de productivité de la direction, pertinence des documents produits</p>
Pour aller plus loin	Interfaçage avec le logiciel Paie et logiciel comptabilité
Partenaires	Lorient Agglomération (potentiel)

Action : Consolider les acquis de la collectivité

Axe de rattachement : Consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La collectivité du fait de ses moyens, de ses compétences, n'a pas « décroché » sur le plan numérique bien au contraire. Pour autant elle a besoin de consolider son action dans le domaine à bien des égards
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Maintenir, finaliser les actions entreprises, voire améliorer l'existant • Mobiliser un quote-part du budget affecté au développement numérique en faveur de la consolidation de l'existant.
Action	Maintenir : <ul style="list-style-type: none"> • Les serveurs : puissance, capacité de stockage • Les ordinateurs • Les réseaux • La sécurité des données • Le stockage des données • La téléphonie fixe et mobile • Les compétences
Pilotage	Pole ressources Service informatique
Public cible	Toute la collectivité
Calendrier prévisionnel	2015-2020
Coût de l'action	45 000€/an
Modalités d'évaluation	Fiabilité et efficacité du système
Partenaires	Prestataires et directions opérationnelles

Action : Renforcement et sécurisation du Wifi sur l'Hôtel de Ville

Axe de rattachement : consolider nos atouts

Contexte/constats	La dotation des élus et directions de services de tablettes nécessite le renforcement du wifi dans l'hôtel de ville mais également de le sécuriser
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Favoriser la mobilité et améliorer le confort utilisateur• Renforcer la sécurité du wifi pour limiter les risques d'accès au réseau ville par des personnes malveillantes et/ou non autorisées• Permettre des accès ponctuels ou ciblés à des personnes extérieurs aux services (ex presse, partenaires..)
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition de dispositifs ad hoc
Pilotage	Direction Générale Service Informatique
Public cible	<ul style="list-style-type: none">• Elus et agents de la ville réalisant leur mission sur l'Hôtel de Ville• Partenaires et visiteurs occasionnels
Calendrier	2015-2016
Coût de l'action	3500 + 3000
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none">• Confort utilisateurs• Panne du wifi et Incident wifi• Facilité d'accueillir temporairement des visiteurs sur le wifi
Partenaires	Prestataire(s)

Action : Développement de l'espace famille

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	L'espace famille propose d'autres services que le paiement en ligne des activités. Ceux-ci ne demandent qu'à être activés.
Objectifs de l'action	A destination des usagers, mettre en place un système complet de gestion en ligne de ses activités périscolaires, extrascolaires, culturelles et de loisirs
Action	Dans le cadre des nouvelles politiques envisagées en matière d'inscription et de facturation des usagers : activer la fonction réservations et inscriptions, disponible sur l'espace famille. Favoriser l'option "facture dématérialisée"
Pilotage	Direction des finances Service informatique Régie centrale
Public cible	usagers
Calendrier prévisionnel	réflexion 2016 - action 2017
Coût de l'action	Non chiffré
Modalités d'évaluation	Retours d'utilisation
Pour aller plus loin	Mise en place d'une nouvelle politique Inscription / facturation
Partenaires	Arpège

Action : Paiement factures par QR code

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	Paiement dématérialisé
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Développer les moyens de paiement dématérialisés• Moderniser les pratiques
Action	Intégration de QR code sur les factures
Pilotage	Direction des finances service informatique Régie centrale
Public cible	usagers
Calendrier prévisionnel	2019
Coût de l'action	2 000 € + 800 annuels
Modalités d'évaluation	Nombre d'utilisation des QR code
Partenaires	Eye buy

Action : Logiciel TLPE (taxation des enseignes)

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La TLPE a été mise en place en 2009. Depuis, les entreprises se sont adaptées. La ville va procéder à un nouveau recensement du parc d'enseignes.
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none">• Intégrer la nouvelle base de données dans un nouveau logiciel (l'ancien n'est plus utilisable)
Action	<ul style="list-style-type: none">• Dans le cadre d'un nouveau recensement, intégrer la base de données dans un nouveau logiciel utilisant les nouveaux protocoles du TP et offrant potentiellement un lien avec dem@t pour la déclaration annuelle• Formation des agents
Pilotage	Direction des finances service informatique
Public cible	agents / entreprises
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	15 000
Modalités d'évaluation	Montant de recettes générées
Partenaires	prestataire

Action : Visa électronique des factures

Axe de rattachement : consolider les aouts de la collectivité

Contexte/constats	Le logiciel financier Civil Finances est de plus en plus interconnecté et transversal
Objectifs de l'action	Finaliser la dématérialisation de la chaîne comptable
Action	<ul style="list-style-type: none">• Activer le module de visa électronique des factures par les services• Formation des agents
Pilotage	Direction des finances Service Comptabilité
Public cible	agents
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	5 000
Modalités d'évaluation	Ressenti utilisateurs
Pour aller plus loin	Lien avec autres actions
Partenaires	prestataire

Mise à Jour PESV2 (mégalis et ciril)

Axe de rattachement : Consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La ville doit mettre à jour le système de visa des bordereaux comptables par l'ordinateur
Objectifs de l'action	réaliser une transition "transparente" du système Megalis (plateforme de dématérialisation et de télétransmission)
Action	<ul style="list-style-type: none">• Faire le lien entre CIRIL, MEGALIS et le Trésor Public• Formation des agents
Pilotage	Direction des Finances service informatique
Public cible	agents / élus
Calendrier prévisionnel	2015
Coût de l'action	1 500
Modalités d'évaluation	Aboutissement et effectivité de l'action
Partenaires	Mégalis-prestataire-Trésor

Action : Reconnaissance automatique des factures

Axe de rattachement : développer des nouveaux projets

Contexte/constats	La dématérialisation des factures ouvre de nouvelles possibilités d'accélération de la chaîne comptable
Objectifs de l'action	Automatiser l'enregistrement des factures
Action	<ul style="list-style-type: none">• Mettre en place un outil de reconnaissance automatique des données scannées (tiers, montant, date etc.)• Formation des agents
Pilotage	Direction des finances Service informatique service Comptabilité
Public cible	agents
Calendrier prévisionnel	2020
Coût de l'action	5 000
Modalités d'évaluation	Aboutissement et effectivité de l'action
Partenaires	prestataire

Action : Logiciel observatoire fiscal

Axe de rattachement : développer des nouveaux projets

Contexte/constats	La recherche de ressources financières nécessite une connaissance fiscale précise du territoire
Objectifs de l'action	exploiter le fichier annuel transmis par les services fiscaux afin d'analyser finement l'impact fiscal sur le territoire et les possibilités d'optimisation
Action	<ul style="list-style-type: none">• Acquisition d'un logiciel permettant la lecture et le traitement analytique des données fiscales de la ville• Formation des agents
Pilotage	Direction des Finances service informatique
Public cible	agents / élus
Calendrier prévisionnel	2018
Coût de l'action	10 000
Modalités d'évaluation	Gain financier procédant directement de l'utilisation de l'outil mis en place
Partenaires	prestataire

Action : Standard téléphonique Hôtel de Ville +**Axe de rattachement :** Consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Le standard téléphonique de l'Hôtel de ville (qui intègre la résidence Aragon) est vieillissant, les mises à jour sont très coûteuses et il ne permet pas d'installer n'importe quel terminal (poste très coûteux et certains sont introuvables).
Objectifs de l'action	Disposer d'un système de téléphonie plus moderne, totalement numérique (l'actuel à 10 ans) et plus souple (sans postes « propriétaire »)
Action	Acquisition d'un nouvel autocom et de postes téléphoniques numériques pour l'hôtel de ville (plus aucune ligne analogique)
Pilotage	Direction des finances Service associé : services techniques bâtiments Référent responsable informatique
Public cible	Services à la population et personnel HV, médiathèque, CTM et Quai 9
Calendrier prévisionnel	Année 2018
Coût de l'action	65 000€
Modalités d'évaluation	confort utilisateurs/souplesse du système
Pour aller plus loin	Intégration de la résidence Aragon, de Quai 9, de la médiathèque et du CTM Intégration d'un pré décroché en breton
Partenaires	Prestataire

Action : Téléphonie Mobile et connectée

Axe de rattachement : développer des nouveaux projets

Contexte/constats	De nombreux collaborateurs sont amenés à utiliser leur téléphone personnel au travail et l'organisation de la collectivité en ce domaine ne correspond plus du tout au standard actuel en la matière.
Objectif(s) de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Permettre une réactivité des agents en rapport avec les possibilités technologiques actuelles. • Permettre aux agents d'interagir avec le système d'information de la collectivité lors de leur mobilité sur le territoire de la collectivité. • Permettre aux agents d'interagir avec des dispositifs connectés tels que les chaudières, l'éclairage public ou encore, les alarmes...
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Revoir entièrement les besoins en matière de téléphonie mobile des services en lien avec les métiers et les fonctions • Passer un marché de téléphonie mobile
Pilotage	Direction finances Service informatique
Public cible	Les agents de la collectivité : Encadrement - Agents mobiles
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	Groupement de commande avec Lorient Agglomération en cours
Modalités d'évaluation	Rapidité et fluidité des contacts Réactivité des services
Pour aller plus loin	Sans objet
Partenaires	Lorient Agglomération Prestataire

Action : Télégestion des chaufferies

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	La collectivité a dans la quasi-totalité de ses bâtiments des chaufferies sur lesquelles elle doit intervenir à de nombreuses reprises soit pour leur maintenance, soit pour en adapter l'usage. Ces opérations sont nombreuses et ne peuvent se faire à distance
Objectifs de l'action	Pilotage des chaufferies à distance via une application mobile ou un PC fixe.
Action	Connexion des chaufferies. Acquisition d'un logiciel interface permettant de faire toutes les opérations susceptibles d'être réalisées à distance (mise en route, arrêt, programmation, niveau de chauffe...)
Pilotage	Pôle patrimoine aménagement Service bâtiments
Public cible	Les bâtiments communaux – tous publics
Calendrier prévisionnel	Année 2015-2020
Coût de l'action	5000€/an
Modalités d'évaluation	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'interventions à distance et donc le nombre de déplacements supprimés. • Réactivité du service.

Action : Terminaux numériques pour le relevé des interventions sur les bâtiments

Lien avec le logiciel gestion de patrimoine

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La ville de Lanester a mis en place un logiciel de gestion de patrimoine. Depuis fin 2013, il est appliqué aux bâtiments communaux. L'ensemble des interventions sont rentrées sur le logiciel. Aujourd'hui les interventions (localisation, type, durée...) sont rentrées manuellement dans le logiciel par le chef d'équipe à l'issue de chaque journée.
Objectifs de l'action	La mise en place de terminaux permettrait à l'agent de rentrer directement le relevé avec une synchronisation à son retour à l'atelier avec le logiciel. Il aurait également l'ensemble de ses bons de travaux directement sur le terminal. Avantage : gain de temps, évite d'imprimer
Action	Achats de terminaux compatibles avec le logiciel ASCOL
Pilotage	Pôle Patrimoine et aménagement du territoire Direction des Services Techniques
Public cible	Utilisateurs (Services techniques)
Calendrier prévisionnel	2017
Coût de l'action	32 500 TTC
Modalités d'évaluation	Nombre de bons de travaux annuels
Pour aller plus loin	Lien avec autres actions
Partenaires	prestataire

Action : Achat de licences Autocad

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	<p>Les services techniques utilisent pour la cartographie 2 logiciels : Microstation et Autocad. Autocad est le logiciel universel en la matière, il offre beaucoup plus de potentialités dans ses dernières versions. Il est prévu de migrer progressivement les activités cartographiques sous Autocad</p> <p>les outils cartographiques sont indispensables pour les études liées à la voirie, aux bâtiments, aux réseaux et aux espaces verts, ainsi que la connaissance du patrimoine, la communication.</p>
Objectifs de l'action	<ul style="list-style-type: none"> • Augmenter les possibilités cartographiques et faciliter les échanges de données avec les partenaires (bureau d'études, architectes...) • Réaliser des économies de fonctionnement
Action	<ul style="list-style-type: none"> • Acquisition de 2 nouvelles licences Autocad (passage de 1 à 3 pour 8 utilisateurs) • Formation des utilisateurs
Pilotage	<p>Pôle Patrimoine et aménagement du territoire</p> <p>Direction des Services Techniques</p>
Public cible	Utilisateurs (Services techniques)
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	<p>12 264 TTC (licences)</p> <p>Devis en cours pour la formation utilisateur</p>
Modalités d'évaluation	<p>Confort utilisateurs</p> <p>Economie de fonctionnement</p>
Pour aller plus loin	Lien avec autres actions
Partenaires	prestataire

Action : Mise en place du requêteur Business Object pour le logiciel gestion de patrimoine ASCOL

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	La ville de Lanester a mis en place un logiciel de gestion de patrimoine. Depuis fin 2013, il est appliqué aux bâtiments communaux.
Objectifs de l'action	Ce logiciel se comporte comme une base de données. Par contre dans la version vendue, il n'est pas possible de l'interroger « librement ». Les questions sont verrouillées par le vendeur et ne correspondent pas forcément aux besoins des services. S'ensuit des pertes de temps pour analyser les données.
Action	Acquisition du logiciel Business Object <ul style="list-style-type: none">• Il permettra d'interroger la base de données de façon intelligente avec des questions adaptées aux besoins de la collectivité.• Possibilité de mise en place de rapport d'activités, tableau de bord, bilan annuels (sur demande direction ou élus ou pour des besoins de programmation du service concerné)
Pilotage	Pôle Patrimoine et aménagement du territoire Direction des Services Techniques Service informatique
Public cible	Utilisateurs (Services techniques)
Calendrier prévisionnel	2017
Coût de l'action	12 000 TTC
Modalités d'évaluation	Nombre de requêtes créées
Pour aller plus loin	Lien avec autres actions
Partenaires	Interne – lien fort avec le service informatique

Action : Mise en place d'un SIG

Axe de rattachement : développer de nouveaux projets

Contexte/constats	<p>L'intérêt d'un Système d'Information Géographique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Visualiser, cartographier des informations et renseignements utiles aux services, aux élus et au public - Analyser / interpréter pour pouvoir mieux orienter l'action publique, programmer - Un outil de gestion des risques (superposition des aléas) pour la prise de décision,
Objectifs de l'action	<p>Disposer d'un outil permettant de consulter de façon intelligente les données cartographiques de la ville et de ses partenaires (localisation et historique, caractéristiques). Superposition des infos, utiles lors de travaux, ou simplement pour la connaissance du territoire. Permet de créer des outils / cartes pour la communication au public ou des bilans.</p>
Action	<p>Constitution d'une cartothèque et de couches de données : mise en place de relevés si nécessaire. Attention la réglementation impose pour les réseaux sensibles (éclairage public) des relevés à une précision de – de 40 cm à l'échéance du 01 janvier 2019.</p>
Pilotage	<p>Pôle Patrimoine et aménagement du territoire</p> <p>Direction des Services Techniques</p>
Public cible	<p>Elus – services – partenaires (Lorient agglo – concessionnaires)</p>
Calendrier prévisionnel	<p>2018 - 2020</p>
Coût de l'action	<p>150 000 TTC pour la levée des réseaux éclairage public (échéance réglementaire au 01 janvier 2019).</p> <p style="text-align: center;">Logiciel de SIG si géré par la ville : 10 000 TTC</p> <p style="text-align: center;">Si SIG géré par Lorient agglomération : convention payante. Coût non connu aujourd'hui.</p>
Modalités d'évaluation	<p>Nombre de couches de données consultables</p>
Pour aller plus loin	<p>Lien avec autres actions</p>
Partenaires	<p>Lorient agglomération</p> <p>Morbihan énergies</p>

Action : Mise en place d'un 2^{ème} ordinateur dans l'atelier espaces verts

Axe de rattachement : consolider les atouts de la collectivité

Contexte/constats	Nomination de 2 nouveaux chefs d'équipe espaces verts en 2014 De plus en plus de dématérialisation dans, la gestion des équipes (tableau excel, formations en ligne – cnfpt, envoi des notes, rapports par mail. Lien par mail avec la hiérarchie située à l'hôtel de ville. Actuellement 1 PC pour 2 personnes alors que tous les autres chefs d'équipe des ST ont chacun leur PC.
Objectifs de l'action	Faciliter la gestion des équipes, le lien avec la hiérarchie, la consultation d'informations, l'informatisation des fiches de travail de l'équipe.
Action	Mettre en place un deuxième ordinateur relié au réseau ville et avec les fonctions office + outlook.
Pilotage	Pôle Patrimoine et aménagement du territoire Direction des Services Techniques Service informatique
Public cible	Service espaces verts
Calendrier prévisionnel	2016
Coût de l'action	600 TTC
Modalités d'évaluation	Confort utilisateurs
Partenaires	prestataire

Annexes