

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2023



LE MOT DU PRESIDENT



En 2023, le syndicat mixte régional e-Collectivités a poursuivi ses activités historiques avec la fourniture de solutions de dématérialisation, l'assistance à l'utilisation des logiciels métiers, le maintien en conformité des collectivités vis-à-vis de la protection des données, la fourniture de services et équipements via ses centrales d'achats télécom et école numérique.

Le syndicat a construit et lancé sa nouvelle offre cybersécurité pour sécuriser les collectivités adhérentes et les accompagner sur ce sujet d'actualité. C'est ainsi que des packs cyber, des actions de sensibilisation, des analyses de risque, un serious game cyber ont été développés et proposés aux collectivités. Nous allons poursuivre nos efforts en 2024 pour déployer ces packs cyber et sensibiliser les collectivités car encore trop peu sont protégées et connaissent l'offre proposée.

L'année a été également marquée par les premières réunions du comité d'orientation et comité technique que j'ai souhaité mettre en place. Ces comités, constitués d'un ensemble de directeurs généraux de services et directeurs des systèmes d'information des collectivités adhérentes, ont contribué à co-construire la feuille de route numérique 2023-2026 du syndicat. Cette feuille de route, validée par les élus du comité syndical en juin dernier, va désormais guider les actions d'e-Collectivités jusqu'à la fin du mandat.

Certains projets sont déjà lancés depuis l'automne dernier, comme par exemple le renouvellement de la centrale d'achats télécom avec des offres d'opérateurs diversifiés, ou encore la fourniture d'une solution de dématérialisation des bulletins de paie, d'autres vont voir le jour sur le premier semestre 2024 pour offrir aux collectivités les solutions et services nécessaires à leur fonctionnement.

L'année 2024 verra également la mise en production d'une nouvelle solution de gestion de la relation usager, disponible pour toutes les communes adhérentes, qui permettra de faciliter les échanges avec les administrés. Je compte beaucoup sur cette solution qui permettra aux maires et agents territoriaux d'avoir un suivi fiable, centralisé, simple, des demandes et interactions avec les citoyens, et de proposer à nos administrés une solution moderne d'échanges avec la commune.»

Eric HERVOUET
Président d'e-Collectivités

LE SYNDICAT MIXTE E-COLLECTIVITES

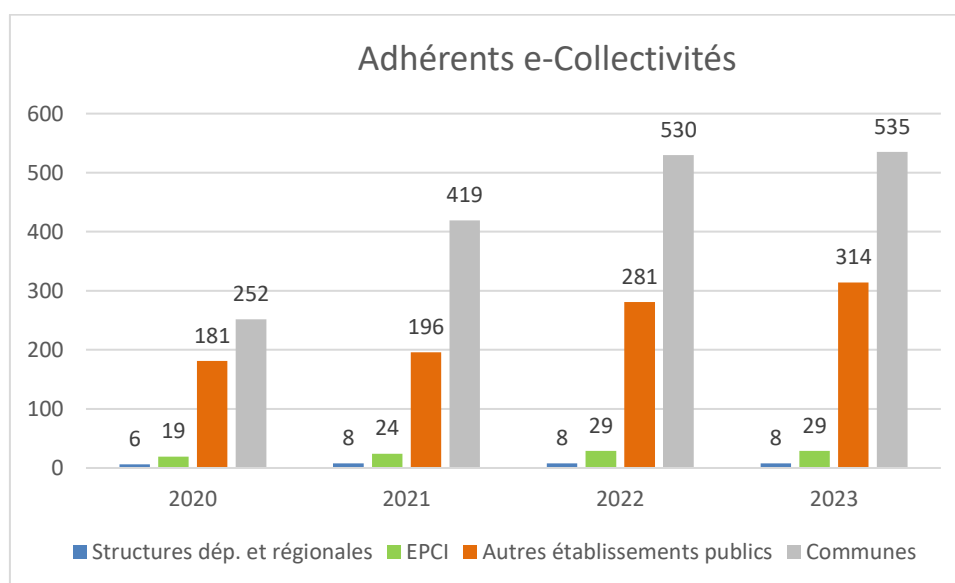
Le syndicat mixte régional e-Collectivités a pour objectif le déploiement de l'administration électronique et la transformation numérique des collectivités adhérentes en mutualisant les projets, les solutions et l'expertise nécessaire à leur déploiement.

TYPOLOGIE DES ADHERENTS 2023 :

Au 31 décembre 2023, le syndicat compte 886 collectivités adhérentes contre 848 en 2022 (+38) réparties comme suit :

- 535 communes
- 29 Communautés d'Agglomération ou de Communes
- 314 Autres établissements publics (CCAS, CIAS, SIVOM, SIVU, etc)
- Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Vendée
- Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale de la Mayenne
- Trivalis
- Sydev
- Vendée Eau
- Atlantic'eau
- Département de la Vendée
- Région des Pays de la Loire

Adhérents	2020	2021	2022	2023	Evol 2022/2023	Evol 2022/2023
Structures dép. et régionales	6	8	8	8	=	=
EPCI	19	24	29	29	=	=
Autres établissements publics	181	196	281	314	+ 33	+ 12 %
Communes	252	419	530	535	+ 5	+1 %
TOTAL	458	647	848	886	+ 38	+ 4 %

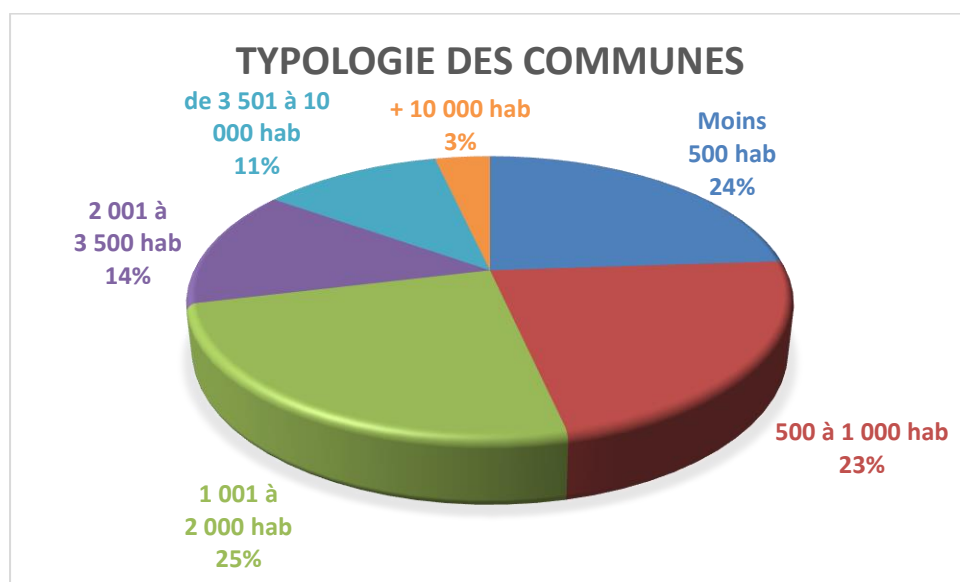


ADHESIONS PAR DEPARTEMENT :

Adhérents /Départements	44	49	53	72	85	REGION	Total général	%
Communes	18	36	213	17	251		535	60.4%
Autres établissements publics	11	17	74	4	208		314	35.4%
EPCI	1	3	4	2	19		29	3.3 %
Structures dép. et régionales	1		1		4	1	8	0.9 %
Total général	31	56	292	23	483	1	886	100%

TYPLOGIES COMMUNES (535)

Adhérents /Communes	Moins 500 hab	500 à 1 000 hab	1 001 à 2 000 hab	2 001 à 3 500 hab		+ 10 000 hab	Moyenne
Nb Communes	128	121	132	73	62	19	2 397 hab
%	24 %	22.6 %	24.7 %	13.6%	11.6%	3.6%	
Obs	46.6 % des communes ont - de 1 000 habitants 84.9 % des communes ont - e 3 500 habitants						
Cotisations moyenne facturées	227 €	509 €	1 000 €	1 884 €	3 626€	7 039 €	1 313 €
Obs	46.6 % des communes ont une cotisation inf à 510 €						



LES ELUS DU COMITE SYNDICAL

Le syndicat mixte régional e-Collectivités est présidé par Eric HERVOUET, Maire délégué de Saint-Georges de Montaigu.

Les vice-présidents du syndicat sont :

- Yann THOMAS – Maire de Brem-sur-Mer
- Jean-Michel ROUILLE – Maire de Soullans

Délégués titulaires par collège :

COLLEGE DES COMMUNES	
COMMUNE DE CHANTONNAY	Mme Isabelle MOINET
COMMUNE DE CHAVAGNES-EN-PAILLERS	M. Guillaume ARNAUD
COMMUNE DE FONTENAY-LE-COMTE	M. Sébastien VERDON
COMMUNE DE MONTAIGU-VENDEE	M. Eric HERVOUET
COMMUNE DE NIEUL-LE-DOLENT	Mme Corinne POTHIER
COMMUNE DE LA REORTHE	M. Christophe FORTIN
COMMUNE DE SOULLANS	M. Jean-Michel ROUILLE
COMMUNE DE LA TAILLEE	M. Judicaël LAMY
COMMUNE DE TALMONT-SAINT-HILAIRE	M. Patrick VILLALON
COLLEGE DES COMMUNAUTES DE COMMUNES ET D'AGGLOMERATION	
CHALLANS GOIS COMMUNAUTE	M. Rémi PASCREAU
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS DE SAINT-GILLES CROIX DE VIE	M. Yann THOMAS
LA ROCHE AGGLOMERATION	Mme Nathalie GOSSELIN
COLLEGE DES SYNDICATS DE COMMUNES ET DES ETABLISSEMENTS PUBLICS LOCAUX	
CCAS DE SAINT-FULGENT	M. Jean-Luc GAUTRON
CCAS DE SAINT-GILLES CROIX DE VIE	Mme Denise RENAUD

COLLEGE DES ETABLISSEMENTS PUBLICS DEPARTEMENTAUX	
CENTRE DE GESTION DE LA FPT DE VENDEE	M. Jean-Yves-SIX
TRIVALIS	M. Patrice PAGEAUD
COLLEGE DES DEPARTEMENTS	
DEPARTEMENT DE LA VENDEE	Mme Cécile BARREAU
REGION DES PAYS DE LA LOIRE	
REGION DES PAYS DE LA LOIRE	Mme Constance NEBBULA

Délégués suppléants par collège :

COLLEGE DES COMMUNES	
COMMUNE D'AIZENAY	Mme Corinne ARNAUD
COMMUNE DE BENET	M. Xavier SARRY
COMMUNE DE BOUIN	M. Thomas GISBERT
COMMUNE DE CHAVAGNES-LES-REDOUX	M. Frédéric PORTRAIT
COMMUNE DE GRAND'LANDES	M. Pascal MORINEAU
COMMUNE DE MONTREVERD	M. Lionel BOSSIS
COMMUNE DE MORTAGNE-SUR-SEVRE	M. Damien ROY
COMMUNE DE LUCON	M. Jean-Philippe CHARRIER
COMMUNE DE SAINT-CHRISTOPHE DU LIGNERON	M. Thierry RICARDEAU
COMMUNE DE VOUVANT	M. Gilles BERLAND
COLLEGE DES COMMUNAUTES DE COMMUNES ET D'AGGLOMERATION	
COMMUNAUTE DE COMMUNES DE VIE ET BOULOGNE	M. Guy PLISSONNEAU
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS DES ACHARDS	M. Dominique DURAND
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS DE LA CHATAIGNERAIE	M. Alain CAREIL
COMMUNAUTE DE COMMUNES DU PAYS DES HERBIERS	M. Franck GAUTHIER

COLLEGE DES SYNDICATS DE COMMUNES ET DES ETABLISSEMENTS PUBLICS LOCAUX	
CCAS DES ESSARTS-EN-BOCAGE	M. Jean-Pierre MALLARD
CIAS DU PAYS DE CHANTONNAY	M. Yannick SOULARD
COLLEGE DES DEPARTEMENTS	
DEPARTEMENT DE LA VENDEE	Mme Nadia RABREAU
REGION DES PAYS DE LA LOIRE	
REGION DES PAYS DE LA LOIRE	Mme Yamina RIOU

L'ÉQUIPE DU SYNDICAT MIXTE

Au 31 décembre 2023, l'équipe du syndicat mixte est composée de 33 collaborateurs.

En 2023, 5 agents ont rejoint les effectifs d'e-Collectivités :

Pôle e-administration

- Victor BAILLIEU, administrateur systèmes et réseaux,
- Sandrine BRIAUD, cheffe de projet numérique.

Pôle conseil et innovation

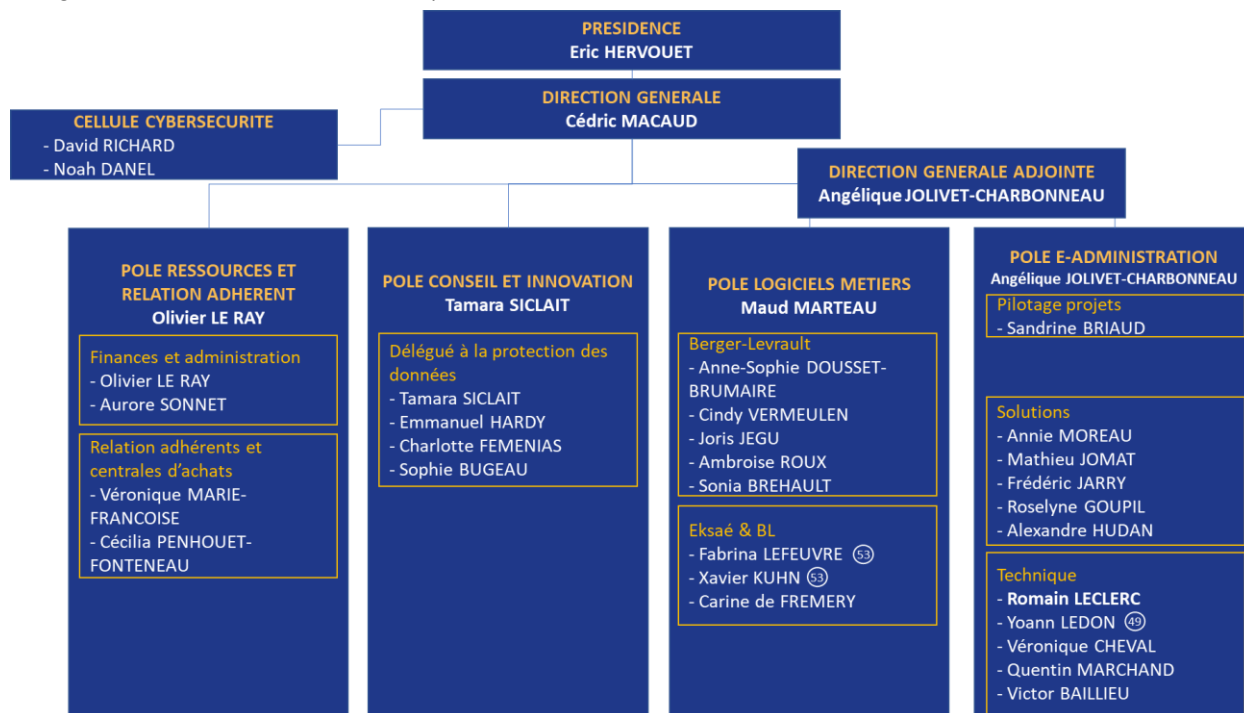
- Charlotte FEMENIAS, déléguée à la protection des données,
- Sophie BUGEAU, déléguée à la protection des données.

Cellule cyber

- Noah DANIEL, technicien cybersécurité.

3 agents ont quitté le syndicat en 2023.

L'organisation des services se compose comme suit :



LA DIRECTION GÉNÉRALE

La direction générale est composée du directeur général et d'une directrice générale adjointe pour piloter, organiser, définir la stratégie et accompagner le développement du syndicat.

L'équipe de direction générale



Cédric MACAUD
Directeur général



Angélique JOLIVET-CHARBONNEAU
Directrice générale adjointe

LES PROJETS DU SYNDICAT

Bilan des projets 2023

PROJETS	STATUT
Poursuite du développement du nombre d'adhérents sur le 44 et 49	En cours et à intensifier
Promotion et mise en œuvre de l'offre de cybersécurité	Réalisé et en cours
Déploiement des solutions de sécurité pour e-Collectivités suite au parcours cyber	Réalisé
Ecriture de la feuille de route numérique 2023-2026	Réalisé
Mise en œuvre des premiers projets de la feuille de route	Réalisé
Renouvellement des certificats électroniques des élus 2020	Réalisé
Evolution de Pléiade vers un bureau virtuel	En cours
Fin de la migration des sites internet	Réalisé
Réalisation d'une solution intranet	Abandonné
Mise en œuvre des comités d'orientation et technique	Réalisé
Organisation des rencontres nationales des opérateurs publics de services numériques (Déclic) en Vendée	Réalisé

Projets identifiés en 2024

PROJETS
Déploiement de l'offre coffre-fort numérique RH pour les collectivités
Déploiement de l'offre signature électronique à la volée pour les collectivités
Développement et déploiement de l'offre gestion de la relation usager pour les collectivités
Déploiement de l'offre chatbot (assistant virtuel) pour les collectivités
Déploiement d'un réseau social collectivités et du bureau virtuel Pléiade
Déploiement d'une solution de publication des actes pour les collectivités
Etude et mise en œuvre d'un logiciel de gestion des actes pour les collectivités
Etude et refonte de l'offre de gestion documentaire pour les collectivités
Etude et définition de l'offre d'archivage électronique intermédiaire et définitive pour les collectivités
Internalisation des sites internet
Poursuite du déploiement des packs cyber
Mise en œuvre d'actions pour agir sur le numérique responsable et sensibilisation vers les adhérents
Actions de communication pour augmenter la visibilité de l'offre de services
Organisation des 10 ans d'e-Collectivités
Partenariat avec Gigalis pour enrichir l'offre de services à destination des collectivités et définir des possibilités de mutualisation

LA CELLULE CYBERSECURITE

En 2023, la cellule cybersécurité a mis en œuvre l'offre technique de cybersécurité avec les différents prestataires retenus dans le cadre de marchés publics, a présenté cette offre cybersécurité aux collectivités adhérentes, a déployé cette offre dans plusieurs dizaines de collectivités.

En complément, la cellule cyber a animé plusieurs webinaires de sensibilisation aux risques cyber, a effectué des audits sécurité et a contribué à définir la politique de sécurité des systèmes d'information du syndicat.

Dans le cadre du plan d'actions engagé pour augmenter la sécurité des systèmes d'information d'e-Collectivités, la cellule cybersécurité a travaillé avec l'unité technique du syndicat pour notamment rédiger la politique de sécurité des systèmes d'information d'e-Collectivités.

L'équipe de la cellule cybersécurité



David RICHARD
Consultant
cybersécurité



Noah DANIEL
Technicien
cybersécurité

L'ACTIVITE DU POLE RESSOURCES ET RELATION ADHERENT

Le pôle Ressources et relation adhérent gère les adhésions, les devis, la facturation, les relations avec les collectivités, la gestion financière du syndicat, la gestion des ressources humaines ainsi que les centrales d'achats télécom et école numérique.

L'équipe du pôle ressources et relation adhérent



Olivier LE RAY
Responsable Pôle
Ressources et relation
adhérent



**Cécilia PENHOUËT-
FONTENEAU**
Chargée de relation
adhérent



**Véronique MARIE-
FRANCOISE**
Chargée de relation
adhérent



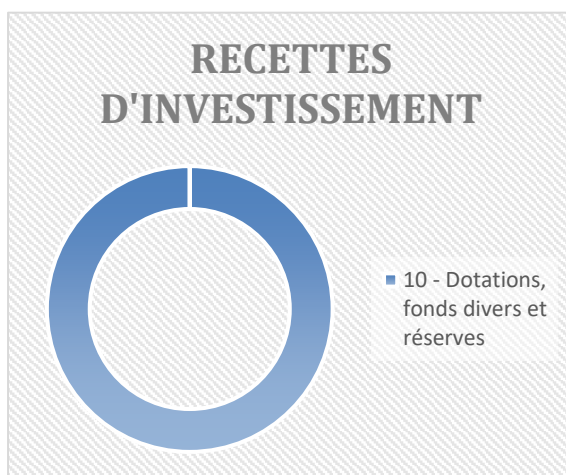
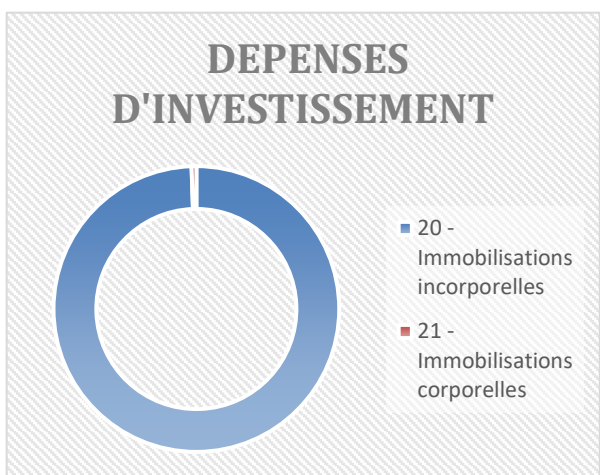
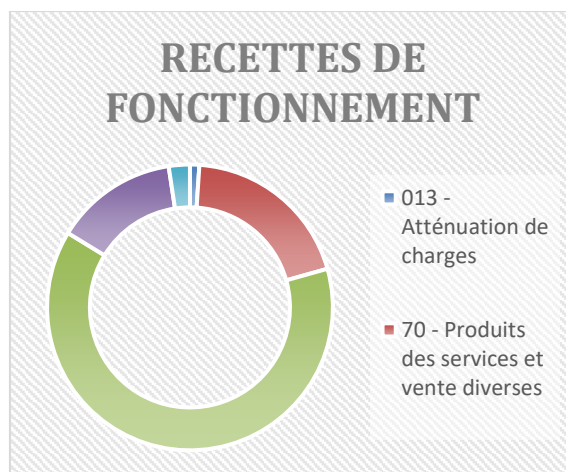
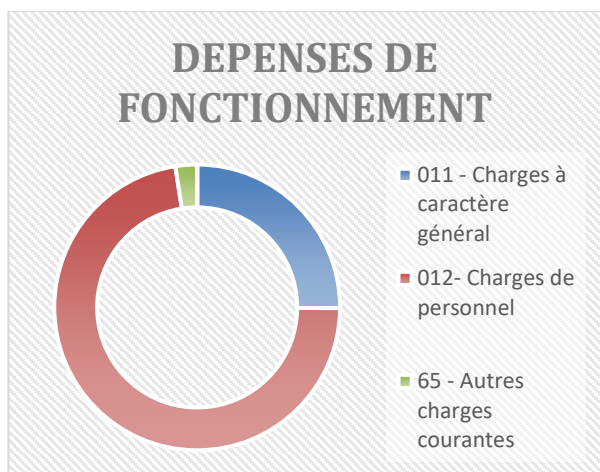
Aurore SONNET
Assistante
administrative et
financière

Le budget du syndicat mixte

Le budget du syndicat est composé d'un budget principal et d'un budget annexe pour les prestations et services à la carte.

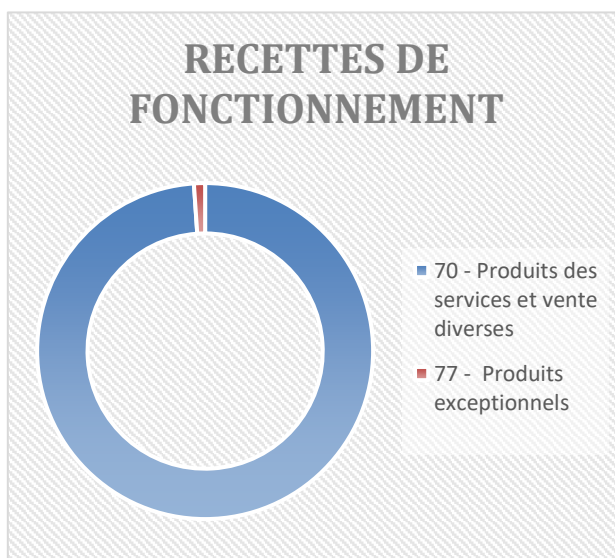
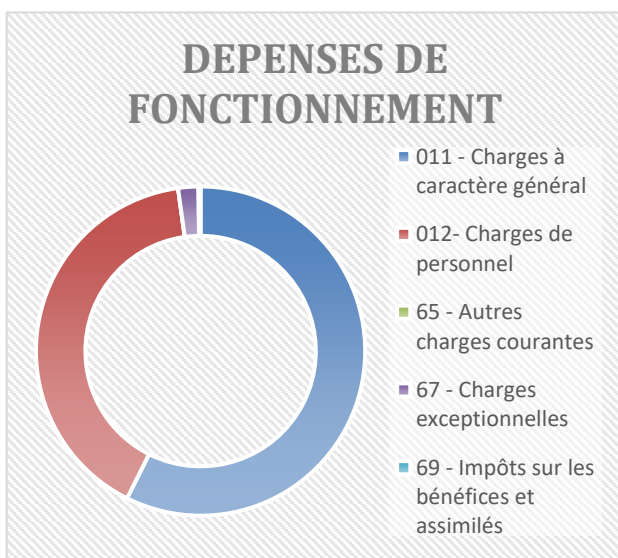
Budget principal 2023 (Compte administratif) :

	Fonctionnement	Investissement	Total
Dépenses	2 195 618,67 €	153 271,79 €	2 348 890,46 €
Recettes	2 210 350,21 €	193 483,20 €	2 403 833,41 €
Résultat 2023	14 731,54 €	40 211,41 €	54 942,95 €



Budget annexe (Compte administratif) 2023 :

	Fonctionnement	Investissement	Total
Dépenses	1 036 399,33 €	- €	1 036 399,33 €
Recettes	1 058 579,58 €	- €	1 058 579,58 €
Résultat 2023	22 180,25 €	- €	22 180,25 €



Activité comptable tous budgets confondus :

ÉLÉMENTS	2020	2021	2022	2023
Nombre de factures traitées	156	440	710	692
Nombre de mandats émis (hors annulation et rejets)	666	997	1 205	1 236
Nombre de titres émis (hors annulation et rejets)	1 148	1 417	2 213	2 293
Nombre d'engagements (dépenses et recettes)	25	213	176	247

Centrale d'achat télécom

La centrale d'achat télécom est utilisée par :

- 62 collectivités adhérentes pour la partie mobile avec 1 514 lignes téléphoniques mobiles,
- 77 collectivités adhérentes pour la partie internet (fibre, sdsl, adsl) avec 147 sites raccordés.

De nouveaux marchés « TELECOM » ont été attribués fin octobre 2023.

Centrale d'achat école numérique

9 collectivités ont utilisé la centrale d'achat école numérique en 2023 pour commander :

- 40 VPI
- 4 TBI
- 6 tablettes
- 3 PC
- 206 disques durs
- Divers : cordons, carte mémoires, tableaux.

De plus, 227 écoles vont appel à e-Collectivités pour leurs Espaces Numériques de Travail (ENT).

ACTIVITE DU POLE E-ADMINISTRATION

Le pôle e-administration assure la mise à disposition des solutions de dématérialisation :

- Plateforme Pléiade
- Parapheur électronique
- Tiers de télétransmission
- Convocation électronique
- Marchés publics
- Gestion électronique de documents
- Gestion de la relation usager
- Certificats électroniques
- Visioconférence

L'équipe du pôle e-administration

Le pôle administration est composé :

- d'une unité technique, animé par un responsable, un administrateur systèmes et réseaux, et 3 développeurs web. Cette unité est chargée du développement et de la maintenance des sites web, de la maintenance corrective et évolutive de la plateforme PLEIADE ainsi que de l'infrastructure sur laquelle repose l'ensemble des solutions proposées par e-Collectivités ;
- (à partir du 1^{er} décembre) d'une cheffe de projet pour suivre l'avancement des projets de la feuille de route numérique ;
- de 5 techniciens e-administration chargés de réaliser les déploiements et d'assurer l'assistance et le support aux utilisateurs sur les solutions de e-administration (GED, parapheur électronique, flux Actes, flux Hélios, Marchés sécurisés, etc.)
- un conseiller numérique, qui assure des permanences dans les mairies pour accompagner les citoyens aux bonnes pratiques des usages numériques. Le contrat du conseiller numérique a pris fin le 31 décembre 2023 car e-Collectivités n'intervient plus sur le périmètre de l'inclusion numérique.

Les agents sont affectés en résidence administrative au siège e-Collectivités, à La Roche-sur-Yon, à l'exception d'un agent, qui est localisé à l'antenne d'Angers.



Angélique JOLIVET-CHARBONNEAU
Directrice générale adjointe



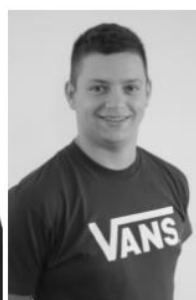
Romain LECLERC
Responsable de l'unité technique



Véronique CHEVAL
Développeuse web



Yoann LEDON
Développeur web



Quentin MARCHAND
Développeur web



Annie MOREAU
Technicienne e-administration

Roselyne GOUPIL
Technicienne e-administration

Frédéric JARRY
Technicien e-administration

Mathieu JOMAT
Technicien e-administration

Alexandre HUDAN
Technicien e-administration



Kristian KAURIN
Conseiller numérique

Sandrine BRIAUD
Chef de projet numérique

Victor BAILLIEU
Administrateur systèmes et réseaux

Portail d'administration électronique

La plateforme de dématérialisation Pléiade est aujourd'hui utilisée par 10 206 utilisateurs appartenant à 733 collectivités.

- 1 588 comptes ont été créés sur Pléiade en 2023 :

	Pléiade	Actes	Hélios	Convocation électronique	Parapheur électronique	Marchés publics	Transfert fichiers
Utilisateurs	1 588	454	131	256	277	117	1588

- En 2023, 31 nouvelles collectivités ont été déployées sur Pléiade représentant 1 588 comptes utilisateurs créés :

	Pléiade	Actes	Hélios	Convocation électronique	Parapheur électronique	Marchés publics
Collectivités	31	16	12	17	17	17
Utilisateurs	1 588	454	131	256	277	117

- En 2023, 26 nouveaux connecteurs logiciels métiers / Pléiade ont été déployés :

	Berger-Levrault	Ciril	JVS-Mairistem	Cosoluce	Cerig	Edyssum	Urbanisme	TOTAL
Demande de déploiement connecteurs	15	6	2	1	1	2	2	29
Connecteurs déployés	15	6	2	1	1	1	0	26

- 2 112 publications de marchés publics en 2023 sur la plateforme marches-securises :

Consultations	AO	MAPA	Autres	Retraits	Dépôts	Nb comptes Entreprises
2 112	383	1 726	3	40 989	11 662	8 179

- En 2023, 5 nouvelles collectivités adhérentes utilisent la plateforme mutualisée i-délibre.

	Déploiement	Montée de version
Nb de collectivités	5	21

Gestion Electronique des documents (GED)

En 2023, 15 nouvelles collectivités utilisent la GED pour des sites collaboratifs, le partage de documents ou encore le stockage du patrimoine documentaire de la collectivité.



- Nombre de collectivités et utilisateurs déployés sur la GED :

	2023	Total
Collectivités	15	123
Utilisateurs	740	2 607

En 2023, 9 collectivités ont suivi un transfert de compétences GED sur les sites collaboratifs.

Fourniture de certificats électroniques

Pour signer tout type de documents électroniques (bordereaux comptables, délibérations, courriers, marchés publics, etc), le syndicat fournit des certificats électroniques sur support cryptographique.



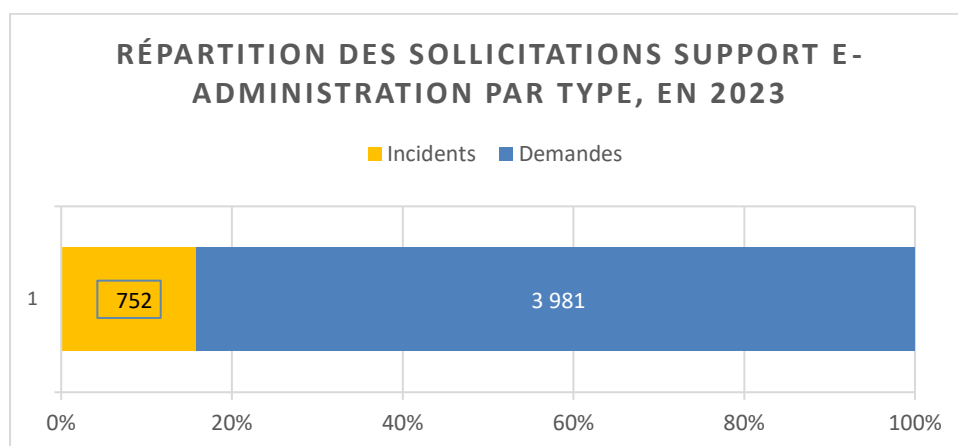
En 2023, 467 certificats ont été commandés, livrés et installés pour les collectivités adhérentes. Ce nombre important s'explique par le renouvellement des certificats remis aux élus lors des dernières élections, et arrivés à échéances au bout de 3 ans.

- Nombre de certificats activés en 2023 :

	Nouveaux certificats en 2023	Renouvellement de certificats en 2023	Nombre de certificats commandés en 2023
Certificats	161	306	467

Demandses d'assistance sur la dématérialisation

Nombre de demandes d'assistance en 2023 (mails et appels passés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023) : 4 739 demandes



Activité du support e-administration en 2023 (nombre de tickets créés et clos en 2023)

- En 2023, 3 706 tickets ont été traités par les techniciens e-administration (soit 78% des tickets créés en 2023 ont été finalisés avant le 31 décembre 2023). 85% des tickets de type incident ont été clôturés.

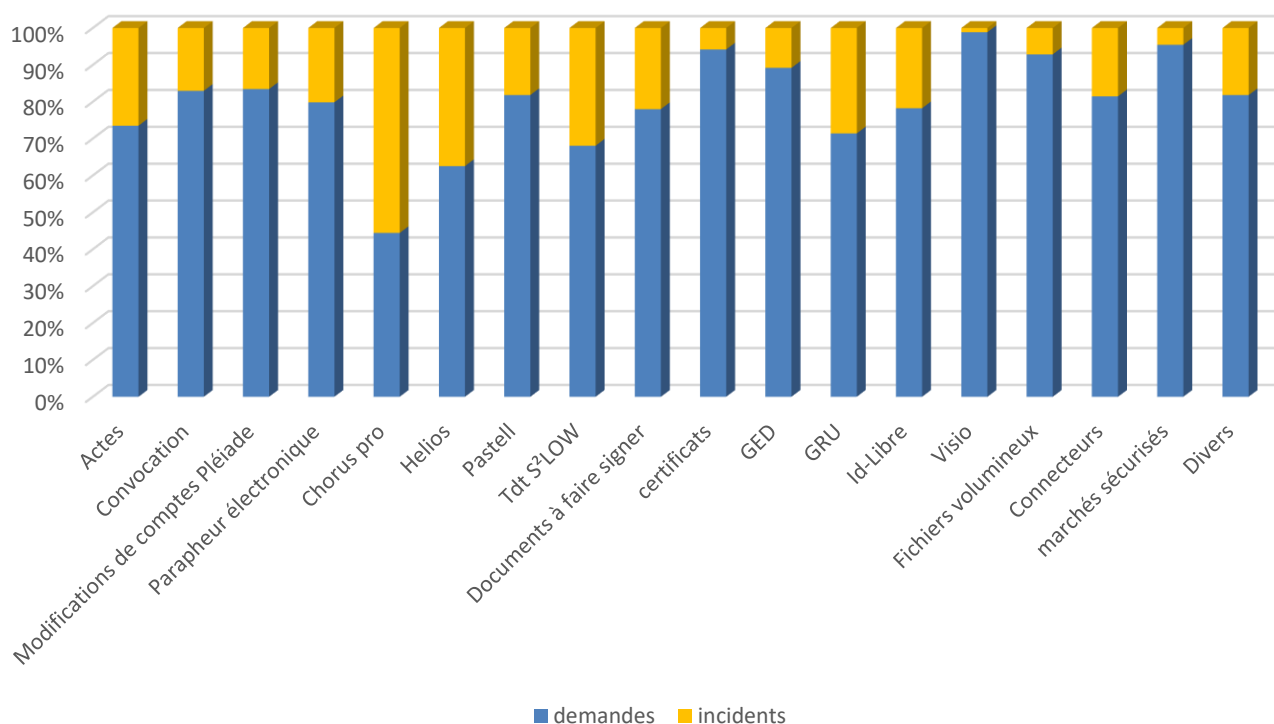
	Tickets ouverts entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023	Tickets finalisés entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023	Reliquat des tickets ouverts avant le 01/01/2023 et finalisés avant le 31/12/2023
Incidents	758	648	105
Demandes	3 981	3 058	361
Nombre total de tickets	4 739	3 706	466

En 2023, les techniciens support e-administration ont traité : 4 172 tickets

- 753 tickets incidents
- 3 419 tickets de demandes

Répartition des sollicitations au support e-administration

Répartition des types de sollicitations au support e-administration, par module, en 2023



Visioconférence

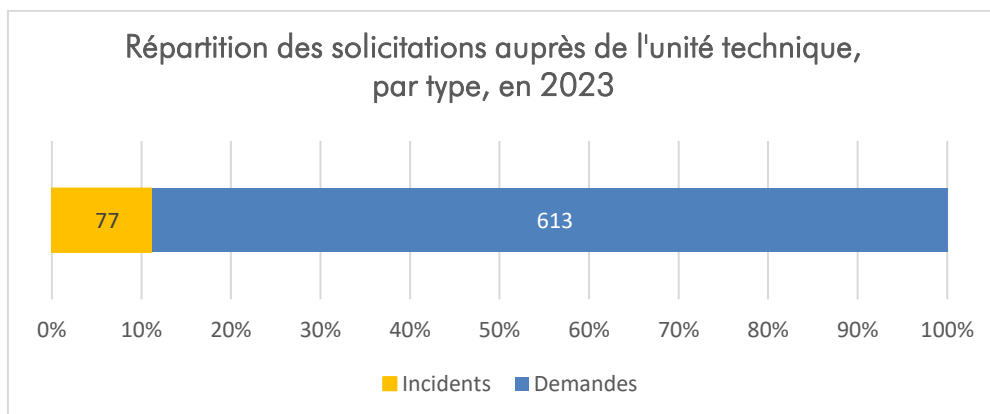
En 2023, le service de visioconférence a été sollicité à de nombreuses reprises.

3 salles de réunion virtuelles sont disponibles, elles ont accueilli 173 réunions en 2023.



Demandes d'assistance auprès de l'unité technique en 2023

Nombre de demandes d'assistance en 2023 (mails et appels passés entre le 1^{er} janvier et le 31 décembre 2023) : 690 demandes

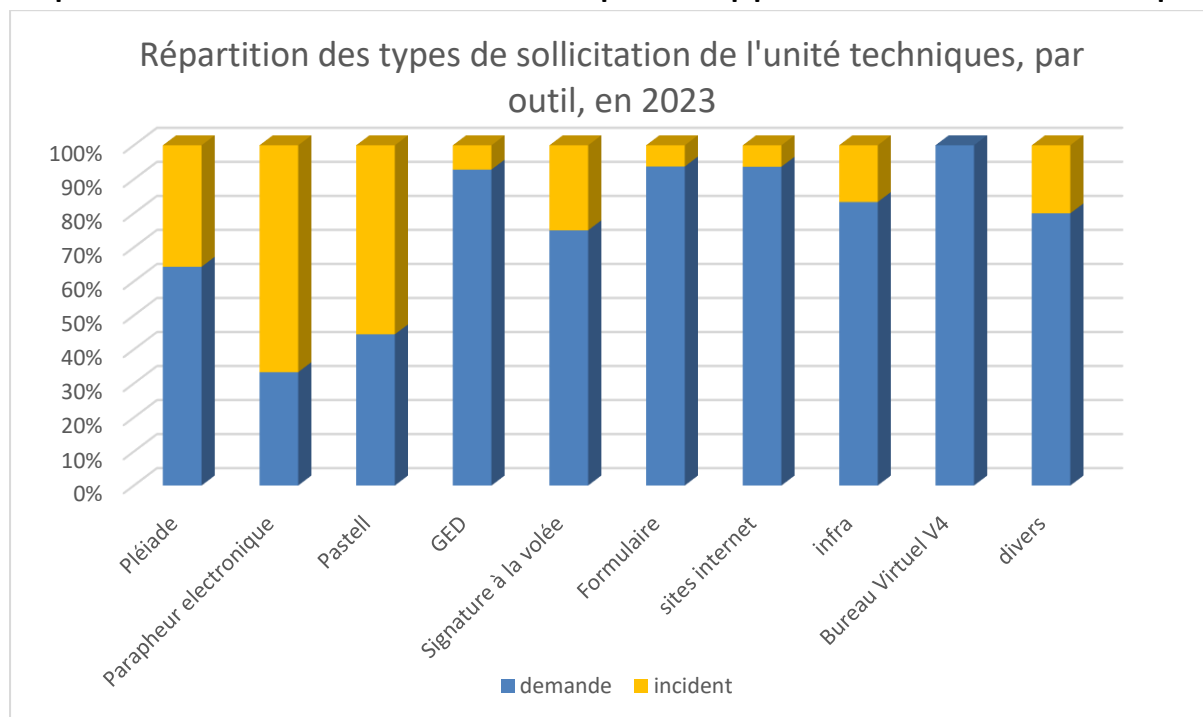


Activité support de l'unité technique en 2023 (nombre de tickets créés et clos en 2023)

- En 2023, 654 tickets ont été traités par l'unité technique (soit 94,5% des tickets créés en 2023 ont été finalisés avant le 31 décembre 2023). 91,2% des tickets de type incident ont été clôturés.

	Tickets ouverts entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023	Tickets finalisés entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023	Reliquat des tickets ouverts avant le 01/01/2023 et finalisés avant le 31/12/2023
Incidents	77	71	2
Demandes	613	581	0
Nombre total de tickets	690	652	2

Répartition des sollicitations auprès support de l'unité technique



Les actions de l'unité technique en lien avec le développement

- La formation, l'assistance à l'utilisation de l'outil de formulaire/sondage pour l'Association des Maires de Maine-et-Loire, la Maison des Communes de la Vendée et les services internes ;
- L'offre internet : en 2023, 126 sites ont été maintenus et hébergés.
- 3 nouveaux sites internet ont été créés pour les communes de Lairoux, La Bretonnière-la-Claye et le syndicat mixte Vie Jaunay.



- Le bureau virtuel Pléiade : le portail Pléiade a fait l'objet d'une refonte complète du code avec le développement de modules et de sous modules activables selon les besoins. Parmi les actions fortes de ce projet, il faut retenir :
 - La refonte complète du système de gestion des identités et du portail,
 - L'ajout des protocoles d'authentification OIDC et SAML2 en plus de CAS
 - Le développement d'une interface de gestion simplifiée de l'annuaire LDAP (agents, collectivités, groupes applicatifs)

La solution Pléiade est également mise à disposition d'autres opérateurs publics de services numériques sur le territoire national dans le cadre d'un partenariat avec e-Collectivités. Dans le cadre de ce projet, l'unité technique a réalisé les travaux suivants :

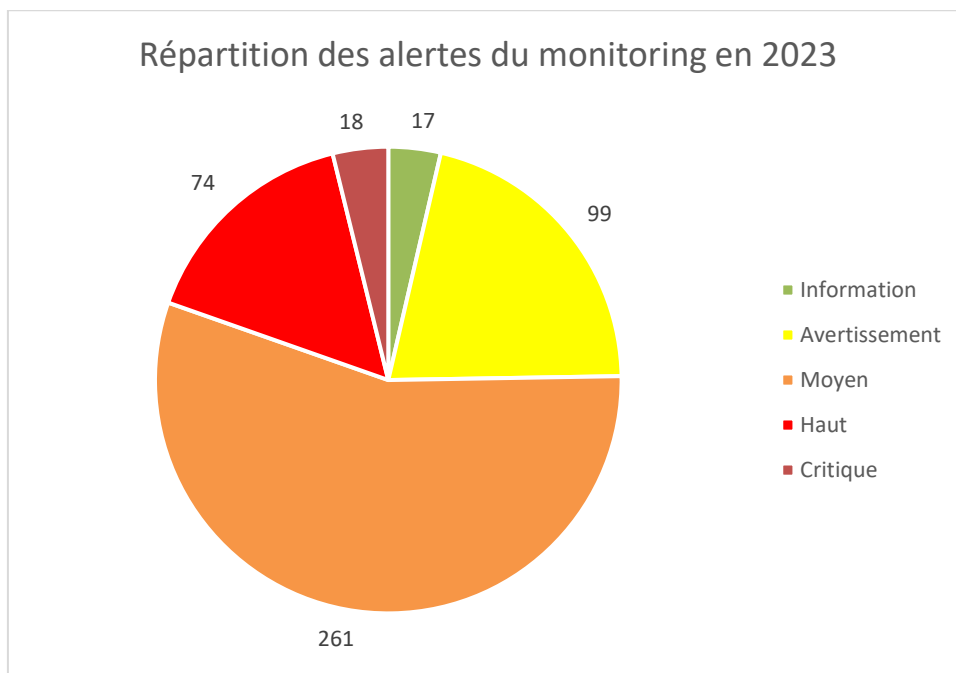
- Développement d'un module Zimbra et d'un module Nextcloud, mise en place d'un environnement de recette pour le SITIV ;
 - Mise en place d'un environnement de recette et d'un environnement de production complets, assistance et formation pour Eure Normandie Numérique ;
 - Planification de la mise en place d'un environnement de recette du nouveau portail pour RECIA et Somme Numérique.
- Solution de **Gestion de la relation usager** : la feuille de route numérique validée par le comité syndical du mois de juin 2023 prévoit le projet de développement d'une GRU pour répondre aux besoins des petites et moyennes collectivités. Les activités de développement de cette application ont principalement concerné :
 - La mise en place du système de comptes et des rôles ;
 - La création de 3 formulaires principaux de téléservices dédiés à la saisine par voie électronique, la déclaration d'incidents et la réservation de salles. Ces 3 téléservices s'appuient sur un formulaire initial répliquable ce qui permettra de générer facilement des formulaires pour de nouveaux téléservices ;
 - La création d'un module de géolocalisation.

Les actions de l'unité technique en lien avec l'infrastructure de production

- La formalisation de procédures internes avec :
 - La rédaction d'une fiche de demande et procédure de déploiement pour de nouvelles machines virtuelles ;
 - La rédaction d'une fiche d'exploitation pour chaque machine.
- Le renforcement de la sécurité et la mise en place d'outils pour faciliter la surveillance du des systèmes d'information avec :
 - La revue complète des règles de firewall et sécurité logicielle sur chaque machine ;
 - Le paramétrage correctif à réception des rapports de sécurité Silène ;
 - La partition des vLANs et suppression des éléments obsolètes NSX ;
 - L'ajout d'un serveur de temps centralisé et l'ajout d'un serveur de logs centralisés ;
 - La mise en place séquentielle des tâches de sauvegardes Veeam ;
 - La mise en place des agents de sauvegarde Oxibox ;
 - La revue complète des déclencheurs et alertes du monitoring Zabbix.

La surveillance du système d'information

469 alertes du monitoring sont survenues en 2023. Les $\frac{3}{4}$ des alertes remontées relèvent d'une information, d'un avertissement ou d'un niveau moyen d'importance. $\frac{1}{4}$ des alertes revêt un caractère d'importance haut voire critique.



Bilan des astreintes

A partir du 1^{er} avril 2023, e-Collectivités a mis en place des astreintes assurées 5 nuits par semaine et réparties entre le responsable de l'unité technique et l'administrateur système et réseaux. En 2023, 183 astreintes ont été assurées.

L'ACTIVITE DU POLE LOGICIELS METIERS

L'équipe du pôle logiciels métiers

L'équipe est basée au siège de La Roche-sur-Yon et à l'antenne de Changé.



Maud MARTEAU
Responsable Pôle
Logiciels métiers



**Anne-Sophie
DOUSSET-BRUMAIRE**
Chargée de support
logiciels métiers



Cindy VERMEULEN
Chargée de support
logiciels métiers



Joris JEGU
Chargé de support
logiciels métiers



Carine DE FREMERY
Chargée de support
logiciels métiers



Ambroise ROUX
Chargé de support
logiciels métiers



Sonia BREHAULT
Chargée de support
logiciels métiers



Fabrina LEFEUVRE
Chargée de support
logiciels métiers



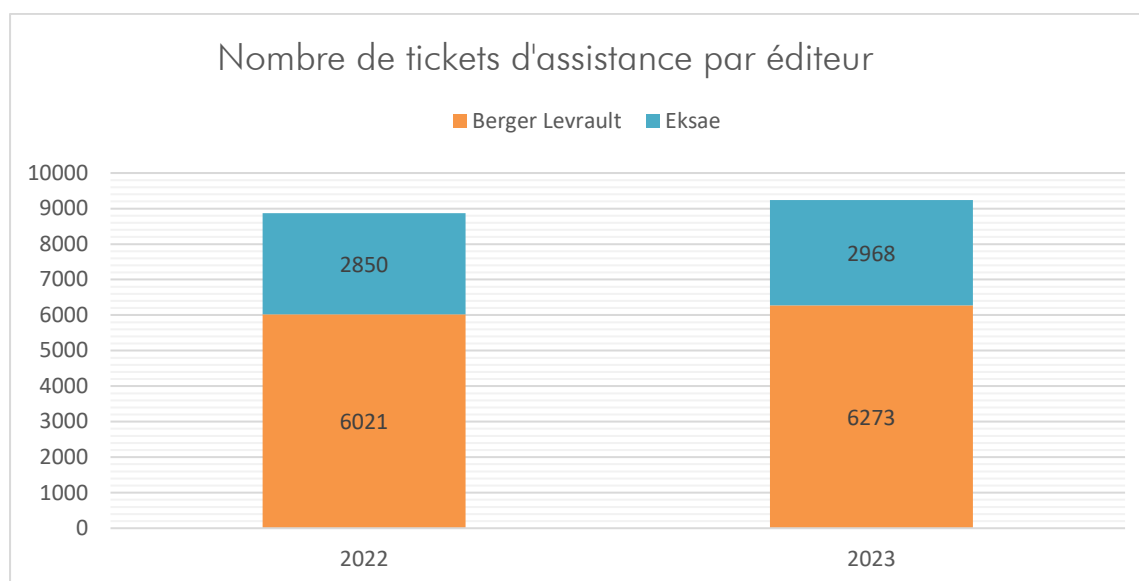
Xavier KUHN
Chargé de support
logiciels métiers

Prise en charge des demandes d'assistance par le pôle

Le pôle logiciels métiers gère l'assistance de **233 collectivités** sur les logiciels de la gamme eMagnus de l'éditeur Berger-Levrault, et de **120 collectivités** pour l'éditeur Eksaé.

Sur l'année 2023, l'équipe logiciels métiers a reçu **9 241 tickets d'assistance**, soit 370 tickets de plus qu'en 2022. Cette augmentation peut s'expliquer par le changement de procédure de prise en charge des tickets d'assistance.

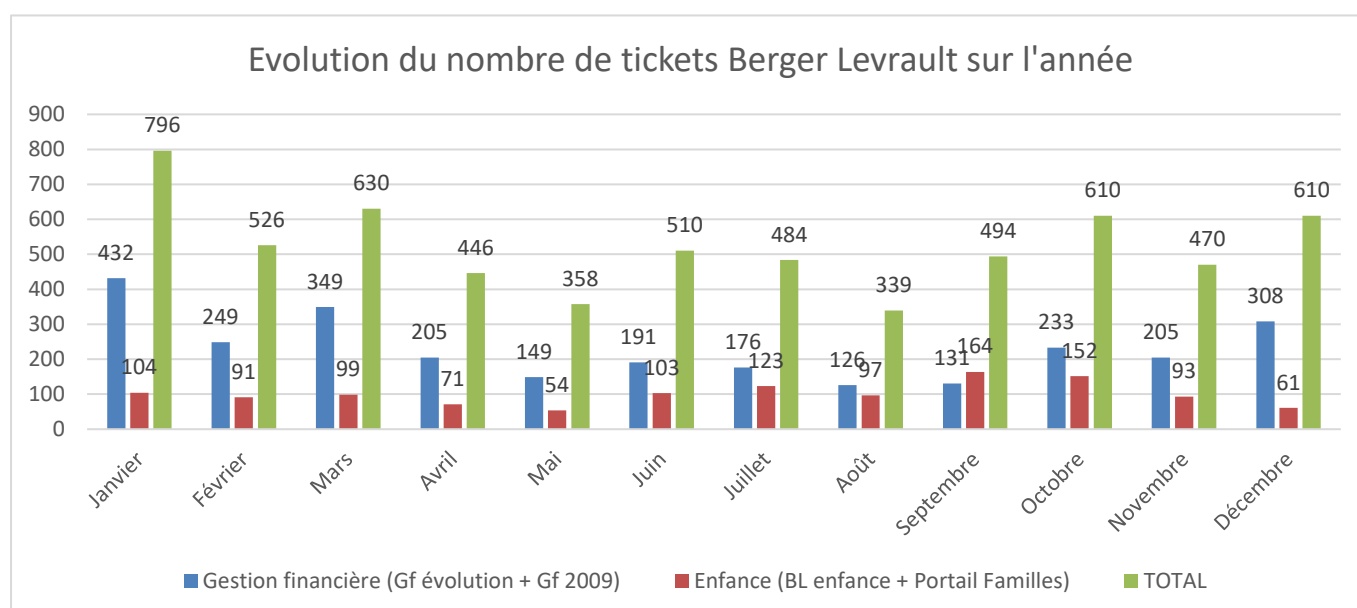
En effet, cette année, le syndicat a décidé de mettre en place une procédure de prise en charge des tickets d'assistance harmonisée entre tous les pôles. Cette procédure a pour but de pouvoir qualifier au mieux les demandes des adhérents et ainsi pouvoir répondre plus rapidement aux sollicitations.



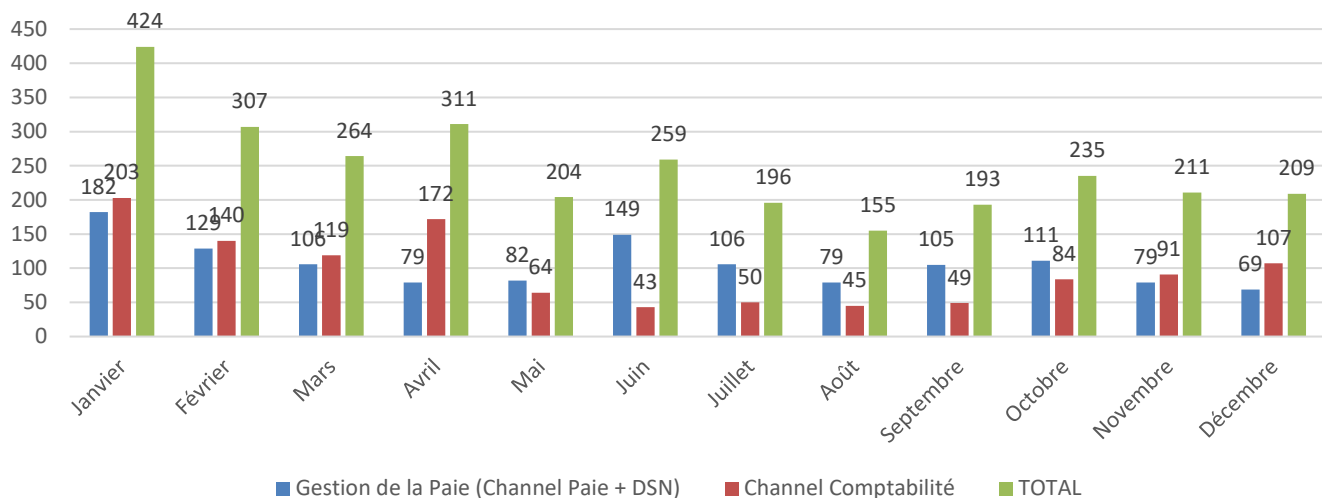
L'année 2023 a été marquée par différentes réformes ou événements impactant le support : mise en place de la DSN (janvier), le passage à la nomenclature M57 (janvier) comme sur l'année précédente.

Nous remarquons d'ailleurs, que pour les logiciels de comptabilité, les demandes sont plus importantes au moment de la création des budgets ou pendant les opérations de fin d'exercice. Pour la partie gestion de l'enfance (Berger-Levrault), l'activité est plus forte au moment de la rentrée (septembre et octobre).

Cette année, nous avons connu une hausse des demandes concernant le logiciel paie sur EKSÆ, cette augmentation est explicable par les nombreuses modifications apportées par la DSN.



Evolution du nombre de tickets Eksaé sur l'année

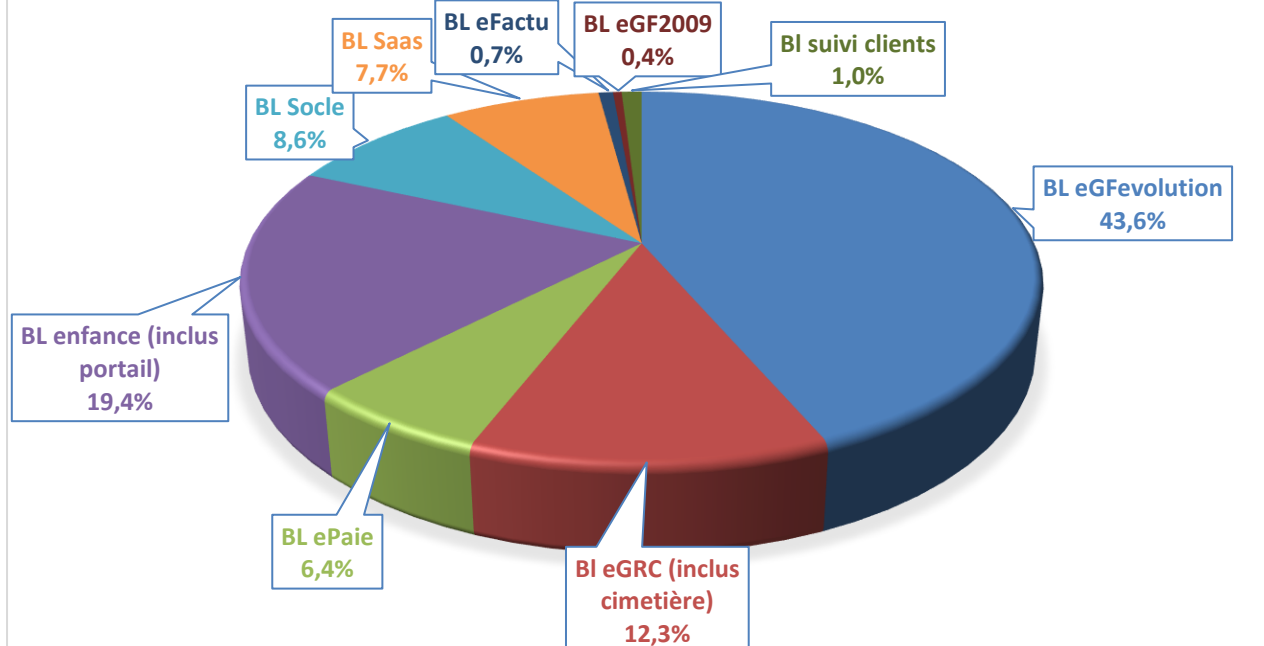


Que ce soit pour Berger-Levrault ou Eksaé, les logiciels de comptabilité sont ceux qui génèrent le plus de demandes d'assistance. C'est aussi les logiciels qui sont déployés dans toutes les collectivités.

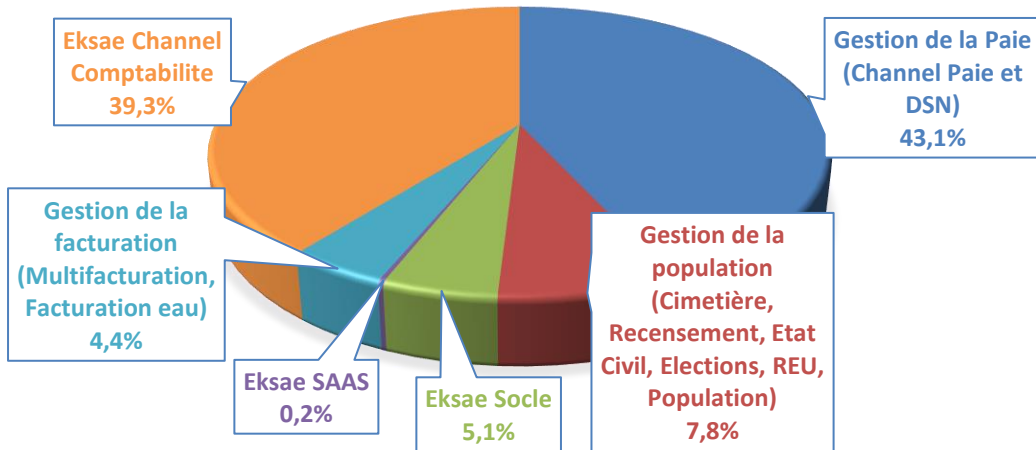
Pour Berger-Levrault, les 3 logiciels principaux sont eGf évolution, BL Enfance et eGRC et regroupent 75% des demandes d'assistance.

Pour Eksaé, c'est le logiciel paie et le logiciel de comptabilité qui représentent 82 % des sollicitations. Si le logiciel de paie n'est pas représenté de manière significative pour l'éditeur Berger-Levrault, cela s'explique par le fait que la plupart des adhérents utilisant des logiciels Berger-Levrault sont situés en Vendée, et que la majeure partie des collectivités vendéennes délèguent la réalisation de la paie au centre de gestion.

REPARTITION DU NOMBRE DE TICKETS BERGER-LEVRULT PAR DOMAINE

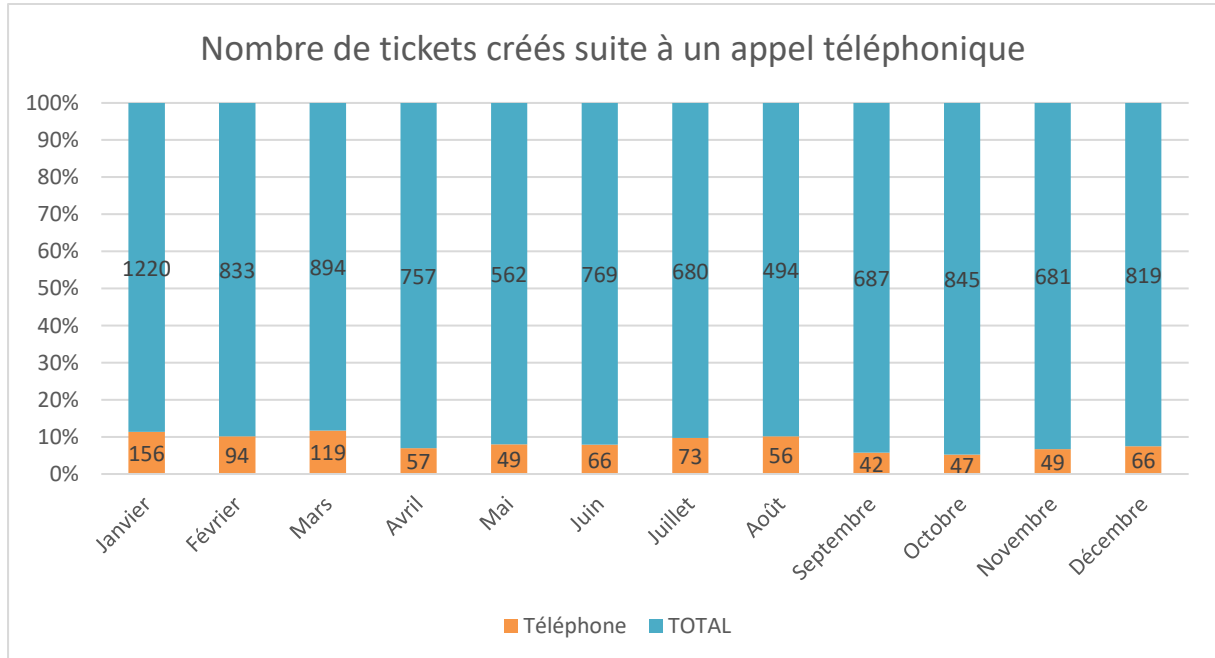


RÉPARTITION DU NOMBRE DE TICKETS EKSAÉ PAR DOMAINE



La mise en place de la nouvelle procédure de prise en charge des tickets d'assistance nous a permis de pouvoir qualifier le nombre de tickets créés à la suite d'appels téléphoniques. Le graphique suivant montre que sur l'année, le nombre de tickets créés à la suite d'un appel représente environ 10% du nombre total de tickets et ce, tous les mois.

Nombre de tickets créés suite à un appel téléphonique



Commandes liées au marché logiciels métiers avec Berger-Levrault

Cette année, ce sont **40 commandes** via notre marché avec l'éditeur Berger-Levrault qui ont été passées. Ces commandes sont synonymes de déploiements et d'interventions pour le pôle logiciels métiers puisque pour chaque collectivité, il faut prévoir de la formation sur les nouveaux logiciels ainsi que du paramétrage.

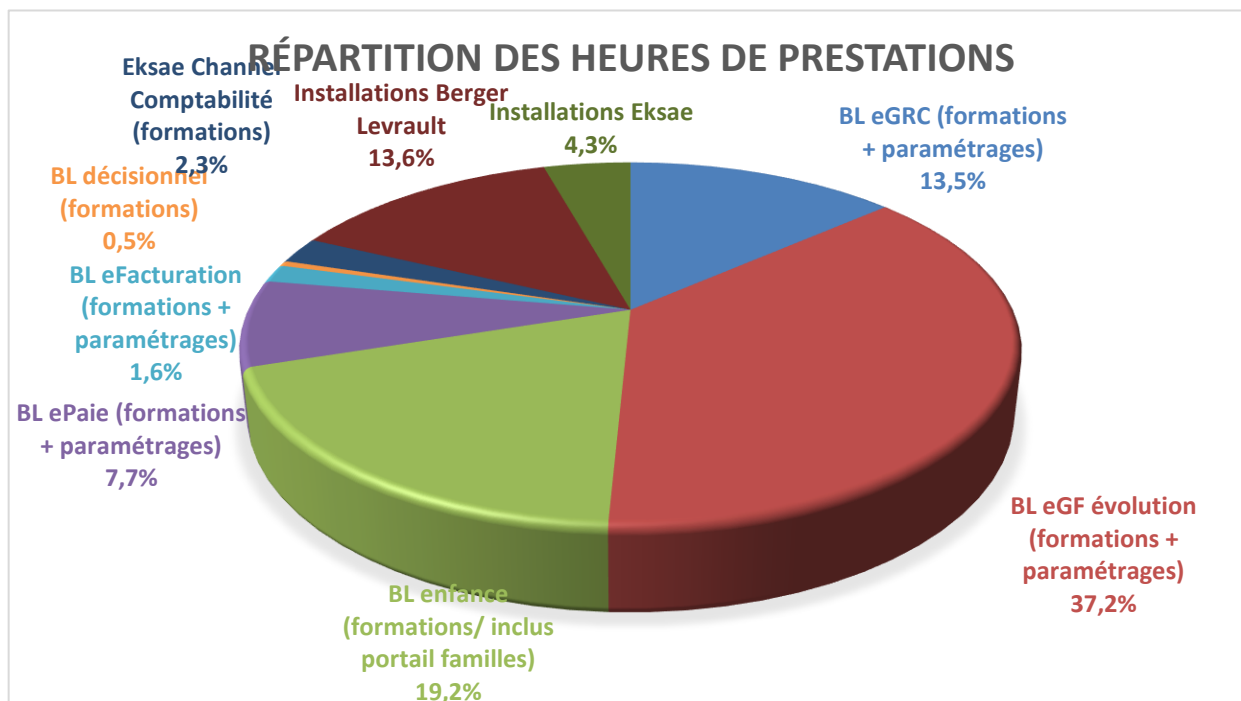
Détail des déploiements 2023 par logiciel :

- 2 collectivités ont commandé le logiciel eSEdit BLGF,
- 11 collectivités ont commandé le logiciel eGRC,
- 9 collectivités ont commandé le logiciel eGF Evolution,
- 11 collectivités ont commandé le logiciel BL Enfance,
- 7 collectivités ont commandé le Portail Famille.

Prestations réalisées

Cette année l'équipe a réalisé **854 heures de prestations** :

- 645,50 heures de formations dispensées dans le cadre des transferts de compétences,
- 55,5 heures de paramétrage de logiciel pour donner suite à des démarrages d'utilisation,
- 153 heures d'installations techniques (changement de serveur, changement de poste).



Catalogue de formations

L'année 2023 a été marquée par le retour du catalogue de formations. Le pôle logiciels métiers a proposé plusieurs sessions à distance et en présentiel de formation sur les différents logiciels des gammes eMagnus de Berger-Levrault et Channel de Eksaé.

Si les formations eMagnus ont bien fonctionné, ce n'est pas le cas des formations sur les logiciels Eksaé. En effet, nous n'avons eu aucune inscription sur les 10 sessions de formation (différents logiciels et thèmes abordés). Sur les 26 sessions sur les logiciels Berger-Levrault, 19 sessions ont été réalisées.

Ces 19 sessions représentent 61 personnes formées pour 57 heures de formations dispensées :

- 39 heures de formation sur le logiciel eGF évolution pour 46 personnes formées,
- 15 heures de formation sur le logiciel eGRC (inclus cimetièrre) pour 12 personnes formées,
- 3 heures de formation sur le logiciel ePaie pour 3 personnes formées.

Webinaires et réunions d'informations

Le pôle logiciels métiers a également organisé plusieurs webinaires et réunions d'information à destination des adhérents. Ces réunions ont été bien accueillies et appréciées par les adhérents.

- Webinaire BL Enfance : Montée pédagogique : 50 participants
- Webinaire Eksaé : la DSN événementielle : 29 participants
- Réunion M57 en partenariat avec la DDFIP Vendée : 75 participants
- Réunions M57 en partenariat avec la DDFIP Mayenne : 38 participants

L'ACTIVITE DU POLE CONSEIL ET INNOVATION

Le pôle conseil et innovation réalise les missions de mise en conformité des collectivités vis à vis du RGPD en agissant comme délégué à la protection des données mutualisé, et intervient également dans le cadre de déploiement de la plateforme de démocratie participative, ou sur des demandes de prestations ponctuelles liées à de l'assistance à maîtrise d'ouvrage.

L'équipe du pôle conseil et innovation

L'équipe est basée au siège de La Roche-sur-Yon. En 2023, 3 agents ont quitté le pôle et 2 agents ont été recrutés.



Tamara SICLAIT
Responsable Pôle
Conseil & innovation,
DPD



Emmanuel HARDY
Délégué à la protection
des données



Charlotte FEMENIAS
Déléguée à la
protection des données



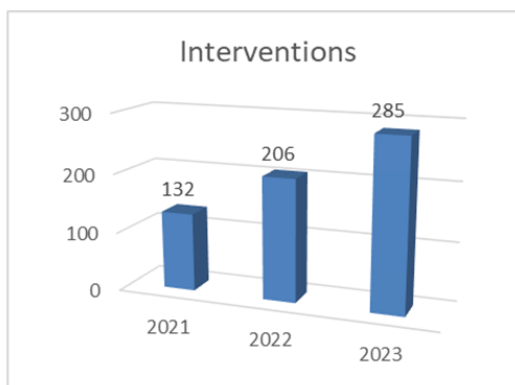
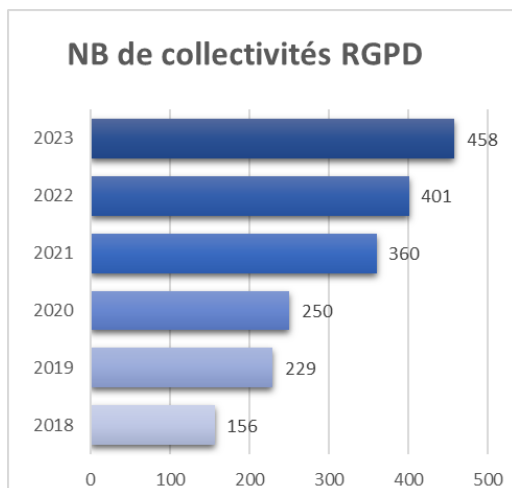
Sophie BUGEAU
Déléguée à la
protection des données

Protection des données (RGPD)

En 2023, une nouvelle réorganisation du pôle a été effectuée suite à l'arrivée de nouveaux délégués à la protection des données (DPO) et au changement d'effectif, l'activité est à présent assurée par 4 DPO et les interventions à distance sont valorisées.

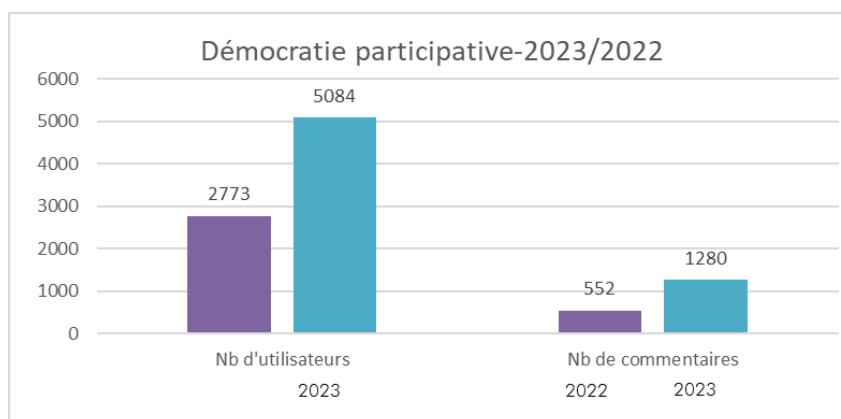
Une nouvelle répartition territoriale a aussi été actée pour que chaque agent couvre une partie des collectivités sur l'ensemble des départements ligériens.

L'activité ne cesse de croître, on note une augmentation des collectivités ayant sollicité l'accompagnement en matière de protection des données de 14 %. De la même façon, malgré les modifications d'effectifs en cours d'année, le nombre d'interventions est croissant et passe à 285 en 2023 soit une augmentation de 38 % par rapport à l'année précédente. Cette progression s'explique par une activité particulièrement intensive en fin d'année lors de l'arrivée des nouveaux DPO et les modifications d'organisation et d'interventions.



Démocratie participative

En matière de démocratie participative malgré les modestes déploiements en 2023, une fois installée, on note une utilisation intensive des inscrits.



En 2024, les objectifs du pôle seront de :

- Consolider l'équipe DPO,
- Réorganiser le pôle avec une nouvelle répartition du territoire,
- Développer l'accompagnement : accroître l'utilisation de la plateforme de formation et augmenter les contenus pratiques, approfondir la veille juridique, informer plus régulièrement et de façon thématique.
- Démocratie participative : développer l'utilisation de l'outil budget participatif, enrichir l'offre de formation.

e·co  **ectivités**
OPÉRATEUR PUBLIC DE SERVICES NUMÉRIQUES