



Les enjeux de la gestion de l'informatique



Pour les Communes



- L'environnement informatique des Communes
- L'organisation de l'informatique
- L'environnement extérieur
- Les principales obligations
 - ▶ Les référentiels / informatique
 - ▶ Les relations avec les usagers
 - ▶ Les projets de dématérialisation de l'Etat
 - ▶ La loi sur la République Numérique
- Le bilan du contexte
(intervention de M. Thierry Rolland)
- Les enjeux de la sécurité informatique
- Comment gérer la sécurité informatique ?
- La contribution aux enjeux

COGITIS L'environnement informatique des Communes

Agents et élus + métiers ⇒ **Infrastructures + logiciels et données + échanges avec l'extérieur**
- constat N°1-

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

Page 3

COGITIS L'organisation de l'informatique

Communes de taille moyenne

Petites Communes

Budget informatique souvent limité
- constat N°2ter -

Très petites Communes

Pas de compétence informatique en interne
- constat N°2bis -

Informaticien ou Service informatique
Organisation parfois perfectible
- constat N°2 -
+ Prestataires informatiques

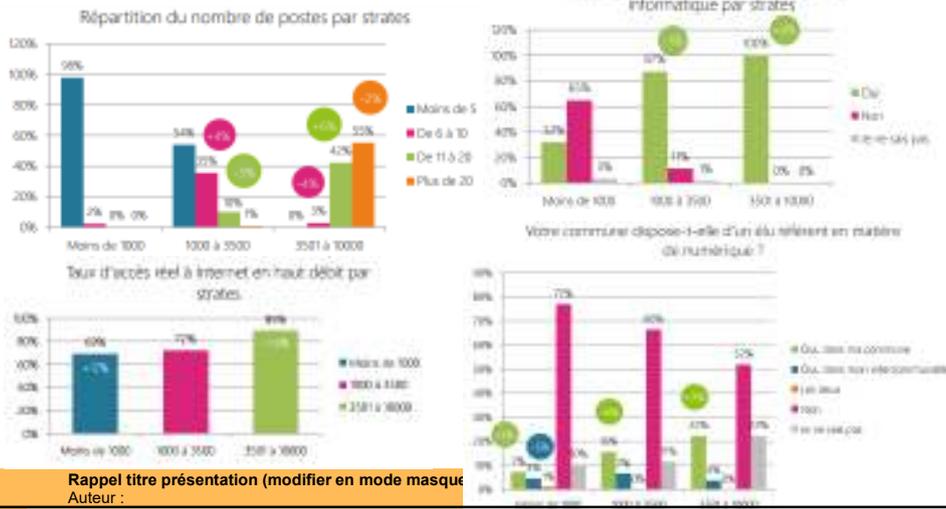
Cas 1 **Cas 2**

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

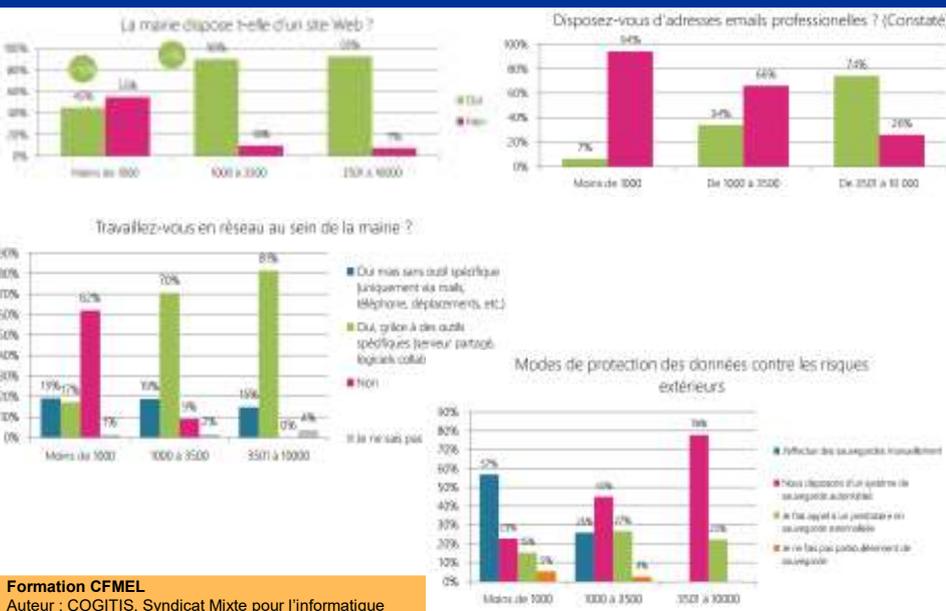
Page 4

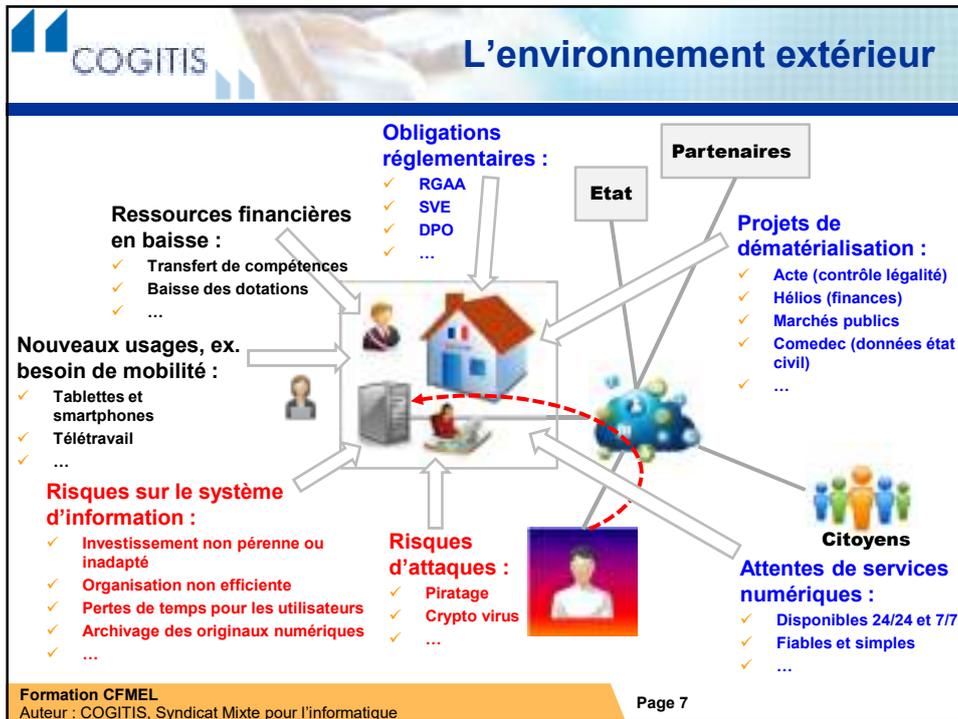
COGITIS Quelques chiffres sur les moyens

- Selon le baromètre de la démat 2016 de l'éditeur JVS-Mairistem
 - ▶ Evolution des usages, des pratiques et des projets numériques dans les petites communes



COGITIS Quelques chiffres sur les usages





COGITIS **Les attentes des usagers (1/2)**

■ Selon le baromètre Kantar Public de novembre 2017, les 1^{ères} attentes en terme de progrès des services publics :

- ▶ La rapidité de traitement des dossiers et de réponses aux demandes (58%)
- ▶ La simplicité et la transparence des démarches (40%)

■ Selon le dernier baromètre du numérique 2017 :

- ▶ Le smartphone est aujourd'hui, l'équipement le plus utilisé pour accéder à internet (dont réseaux sociaux)
 - 42% vs 38% pour l'ordinateur
- ▶ La confiance est le 1^{er} frein dans l'usage d'Internet :
 - Les données personnelles ne sont pas suffisamment protégées sur internet (34%)

Baromètre du numérique 2017

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

Page 8

■ Selon le dernier baromètre du numérique 2017 (via Credoc) :

- ▶ Deux Français sur trois sont désormais familiers de l'e-administration

Graphique 55 - Proportion d'individus ayant accompli une démarche administrative au cours des douze derniers mois, Avant 2017 : proportion d'individus ayant effectué des démarches administratives ou fiscales sur internet



Source : CREDOC, Enquêtes sur les « Conditions de vie et les Aspirations ».

Les référentiels / informatique (1/3)

■ RGAA = Réf. Général d'Accessibilité pour les Administrations

- ▶ referances.modernisation.gouv.fr/rgaa-accessibilite/
- ▶ Objectif : accessibilité aux sites Internet pour les personnes en situation de handicap
- ▶ Une série de critères à tester : Conforme / Non Conforme / Non Applicable / Dérogé / Non Testé
- ▶ Exemple :

- Chaque image a-t-elle une alternative textuelle ?
- Pour chaque image de décoration ayant une alternative textuelle, cette alternative est-elle vide ?



Les référentiels / informatique (2/3)

■ RGS = Réf. Général de Sécurité

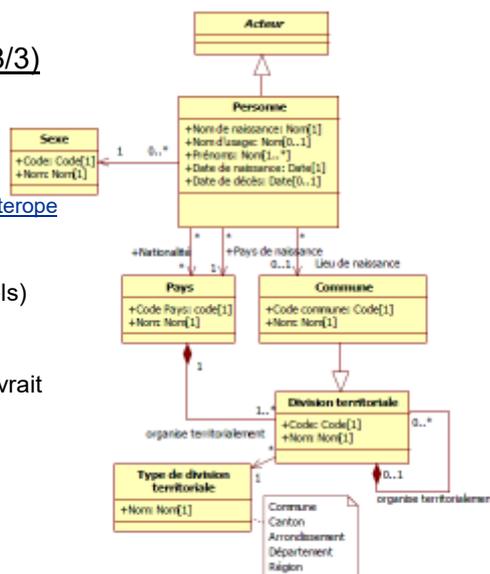
- ▶ www.ssi.gouv.fr/entreprise/reglementation/confiance-numerique/le-referentiel-general-de-securite-rgs/
- ▶ Objectif : confiance dans les échanges au sein de l'administration et avec les citoyens
- ▶ RGS v2 applicable depuis le 01/07/14
- ▶ Exemple :
 - Pour leurs échanges avec d'autres administrations ou avec les usagers, les CL doivent accepter les certificats électroniques conformes au RGS



Les référentiels / informatique (3/3)

□ RGI = Réf. Général d'Interopérabilité

- ▶ references.modernisation.gouv.fr/interoperabilite
- ▶ Objectif : interopérabilité des composants (notamment logiciels) du Système d'Information
- ▶ Exemple : définition de l'identité « pivot » d'une personne qui devrait être partagée par tous les fournisseurs



 **Les principales obligations**

Les relations avec les usagers

- **SVE = Saisine par Voie Electronique**
 - ▶ www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/F33312
 - ▶ Les usagers peuvent solliciter la Collectivité via formulaire électronique (sur site Internet), ou mails par défaut
 - ▶ Accusé d'enregistrement électronique à envoyer puis accusé de réception dans un délai de 10 jours ouvrés à compter de l'enregistrement
 - ▶ Si mauvais destinataire, obligation de transmettre à l'autorité compétente et d'informer le demandeur
- **SVA = Silence Vaut Accord**
 - ▶ www.service-public.fr/demarches-silence-vaut-accord
 - ▶ Le silence gardé pendant plus de 2 mois vaut accord, sauf exception
 - Par exemple 5 mois pour l'obtention d'un permis de construire

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique Page 13

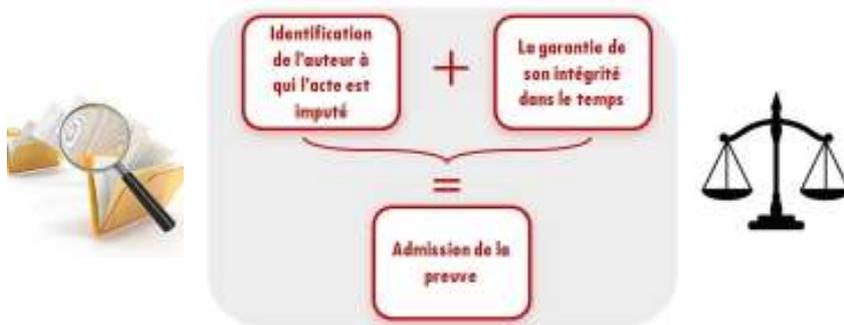
 **Les principales obligations**

Les projets de dématérialisation de l'Etat (1/2)

- Dématérialisation des **finances** : projet « Hélios »
- Et la dématérialisation des **factures**
 - ▶ www.economie.gouv.fr/entreprises/marches-publics-facture-electronique
 - ▶ Portail Chorus...
- Dématérialisation du **contrôle de légalité** : projet « Acte »
- Dématérialisation de la **commande publique**
 - ▶ www.economie.gouv.fr/daj/dematérialisation-commande-publique
- Dématérialisation des échanges de données d'**état civil** : projet « Comedec »
 - ▶ ants.gouv.fr/Les-solutions/COMEDDEC

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique Page 14

Les projets de dématérialisation de l'Etat (2/2)



- Si un original est au format électronique, il doit être archivé dans un système d'archivage (SAE) à valeur « probatoire »
- ☐ Le projet « Vitam » a pour but de répondre à cette contrainte

La loi sur la République Numérique du 07/10/16 (1/2)

- DPO « Data Protection Officer », instauré par le **RGPD** (Règlement Général sur la Protection des Données personnelles)
 - ▶ www.cnil.fr/fr/reglement-europeen-sur-la-protection-des-donnees-ce-qui-change-pour-les-professionnels
 - ▶ Mise en application le 25/05/2018
 - ▶ Exemples :
 - Les responsables de « traitements » doivent mettre en place des mesures de protection des données appropriées et démontrer cette conformité à tout moment
 - La tenu d'un registre des traitements mis en œuvre et la désignation d'un DPO, sont obligatoires

 **Les principales obligations**

La loi sur la République Numérique du 07/10/16 (2/2)

■ « **Open data** » : obligation pour les collectivités de + de 3500 habitants de publier sur internet leurs bases de données

- ▶ www.data.gouv.fr/fr/ et data.montpellier3m.fr/
- ▶ Sous réserve d'anonymisation et de protection de la propriété intellectuelle et du secret industriel et commercial
- ▶ Le décret d'application du 28/12/16 fixe à 50 agents, le seuil minimal en-deçà duquel les CT ne sont pas concernées par l'obligation d'ouverture
- ▶ Exemples :
 - Disponibilité en temps réel des places dans les parkings de Montpellier Méd. Métro.
 - Liste des loueurs de vélos en Aquitaine
 - Balances 2016 des budgets principaux et budgets annexes des communes
 - Localisation et nombre de logement vacant à la parcelle sur l'ensemble du territoire du Pays Midi-Quercy

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

Page 17

 **Autres obligations ayant un impact potentiel sur l'informatique**

□ Le référentiel « Marianne » : socle d'engagement interministériel en matière de qualité d'accueil

- ▶ www.modernisation.gouv.fr/la-qualite-des-services-publics-sameliore/en-fixant-des-referentiels/le-referentiel-marianne-socle-dengagement-interministeriel-en-matiere-de-qualite-daccueil
- ▶ A également vocation à s'appliquer dans tous les services publics : collectivités locales, organismes sociaux et établissements hospitaliers
- ▶ 19 engagements, 5 grands principes : Horaires adaptés / Accueil courtois / Informations claires / Délais garantis / Ecoute permanente

□ R2GA = Réf. Général de Gestion des Archives

- ▶ www.gouvernement.fr/referentiel-general-de-gestion-des-archives
- ▶ Objectif : synthèse de la législation touchant à la gestion des archives et orientations concrètes aux décideurs pour être plus performants
- ▶ Exemple :
 - Rappel le rôle et les responsabilités des services producteurs d'archives publiques

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

Page 18

COGITIS **Le bilan du contexte**

Besoin d'outils spécifiques :

- ▶ Site Internet aux normes
- ▶ Signature électronique
- ▶ Tiers de télétransmission
- ▶ Plateforme de Marchés Publics
- ▶ Système d'Archivage Electronique
- ▶ Interfaçage avec France Connect
- ▶ Antivirus, Firewall...
- ▶ ...

▶ **Un environnement en constante évolution et contraignant - constat N°3**

▶ **Mais de réelles opportunités - constat N°4**

▶ La question n'est plus « faut-il y aller ? », mais « comment ? »

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique Page 19

COGITIS **De la contrainte à l'opportunité...**

■ Selon le baromètre de la démat 2016 de l'éditeur JVS-Mairistem

Globalement, vous percevez la dématérialisation de votre commune comme :

Population	Une opportunité	Déjà devant des projets	Une contrainte
Moins de 1000	40%	51%	9%
1000 à 3500	37%	54%	8%
3501 à 10000	68%	32%	0%

Avantages de la dématérialisation : taux de citation

Avantage	2016	2015
Gain pour l'environnement	44%	64%
Gain de temps	50%	40%
Evolution du métier	40%	40%
Gain d'argent	31%	31%
Gain en efficacité interne	37%	29%
Sécurité	25%	22%
Services aux administrés plus performants	22%	20%
Auton	7%	8%

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

COGITIS Les enjeux de la sécurité informatique

- 2 questions essentielles, en cas d'incident (attaque, panne...) :
 - ✓ Dans combien de temps pourrais-je reprendre le travail ?
 - ▶ Durée maximale d'interruption admissible (DMIA = RTO)
 - ✓ De quand, datent les données (ou les traitements) que je pourrais reprendre ?
 - ▶ Perte de données maximale admissible (PDMA = RPO)

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

Page 21

COGITIS Comment gérer la sécurité informatique ?

■ Donc, en 1^{er} lieu, il faut :

- ▶ **Sécuriser les données** : leur accessibilité et leur sauvegarde
 - Mettre en place les outils de sécurité de base
 - Firewall, antivirus...
 - Réaliser des sauvegardes
 - Stockées à distance du serveur (si possible sur un site tiers)
 - Testées régulièrement
 - Sensibiliser les utilisateurs
 - Ouverture des pièces jointes
 - Risque d'ingénierie sociale...
 - Mettre en place une politique de gestion des mots de passe
 - Gérer les comptes et leur accès (droits)
 - Les désactiver après départ
 - Limiter les comptes de droits spécifiques
 - Limiter les @ mails de contact sur le site Internet

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique

Page 22

COGITIS **Comment gérer la sécurité informatique ?**

■ Donc, en 1^{er} lieu, il faut : (suite)

- ▶ **Sécuriser les équipements et les services**
 - Redondier les équipements clés et/ou disposer d'équipements de secours
 - Sécuriser l'accès aux équipements informatiques (salle, local...)
 - Renforcer les compétences et l'organisation des intervenants internes
 - Si existent au sein de la collectivité
 - Mettre en place des contrat de maintenances fournisseurs et les pénalités associées
 - Tenir à jour les logiciels des principaux composants
 - Mises à jour de sécurité / failles identifiées et rapidement exploitées
 - Limiter l'usage des supports amovibles (clés USB...)
 - Sécuriser les terminaux nomades
 - Neutralisation à distance, sauvegarde...
 - Activer et configurer les journaux des composants les plus importants
 - Preuve en cas d'attaque

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique Page 23

COGITIS **Comment gérer la sécurité informatique ?**

L'ANSSI met à disposition un certain nombre de guides

■ Le 1^{er} à appliquer est le [Guide d'Hygiène Informatique](#) en **42 mesures**

- ▶ Permet théoriquement d'éviter + de 80 % des attaques informatiques rencontrées
- ▶ Peuvent être mises en place progressivement
- ▶ Les grands thèmes :
 - Sensibiliser et former
 - Connaitre le système d'information
 - Authentifier et contrôler les accès
 - Sécuriser les postes
 - Sécuriser le réseau
 - Sécuriser l'administration
 - Gérer le nomadisme
 - Maintenir le système d'information à jour
 - Superviser, auditer, réagir



Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique Page 24

COGITIS **Comment gérer la sécurité informatique ?**

- Désigner un DPO, interne ou mutualisé (rappel : 25/05/2018)
 - 1^{ère} étape : réaliser l'inventaire des traitements de données personnelles
 - 2^{ème} étape : constituer un registre
- A terme, mettre en place une **gestion** de la sécurité de l'information
 - ▶ C'est l'esprit des RGS et RGPD vus précédemment
 - ▶ Principe de l'amélioration continue
 - ▶ Objectif : trouver un équilibre entre le risque acceptable et les coûts de sécurisation, puis faire arbitrer cet équilibre
 - ▶ Appliquer le **Guide d'homologation** de sécurité en 9 étapes
 - <https://www.ssi.gouv.fr/administration/guide/lhomologation-de-securite-en-neuf-etapes-simples/>

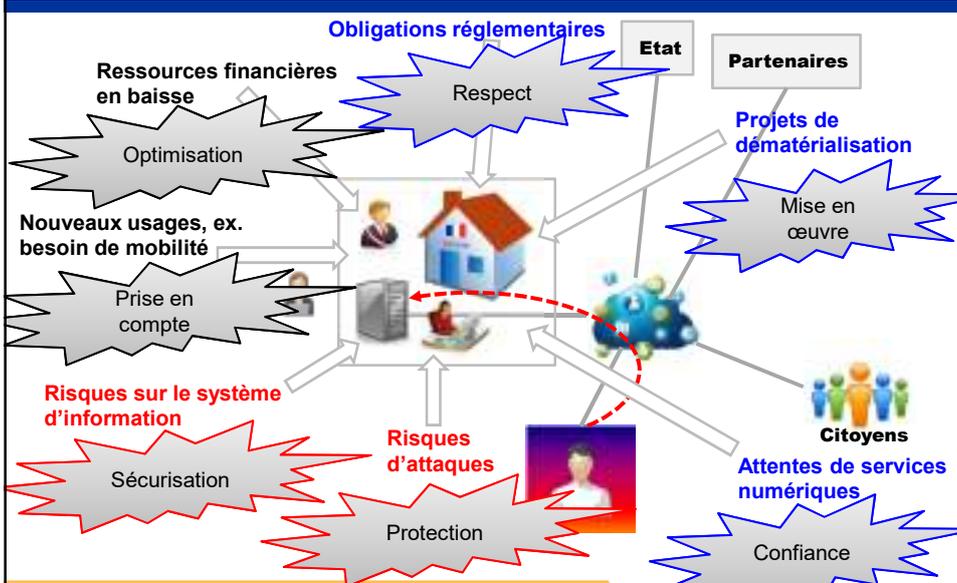


Le diagramme PDCA est divisé en quatre quadrants :

- Plan (rouge) :** Planifier Objectifs, Ressources, Communiquer.
- Do (vert) :** Faire / Réaliser Processus / Activités, Produits / service.
- Check (bleu) :** Vérifier Mesures(s), Audits, Vérification.
- Act (bleu foncé) :** (Réguler) Actions Correctives, Actions Correctives.

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique Page 25

COGITIS **La contribution aux enjeux**



Le diagramme illustre la contribution aux enjeux de la sécurité informatique à travers un cycle central. Les enjeux sont représentés par des formes étoilées :

- Obligations réglementaires (bleu) :** Respect.
- Risques sur le système d'information (rouge) :** Sécurisation, Risques d'attaques, Protection.
- Attentes de services numériques (bleu) :** Confiance.
- Projets de dématérialisation (bleu) :** Mise en œuvre.

Les acteurs impliqués sont : **Etat**, **Partenaires**, et **Citoyens**. Les défis sont : **Ressources financières en baisse** (Optimisation) et **Nouveaux usages, ex. besoin de mobilité** (Prise en compte).

Formation CFMEL
Auteur : COGITIS, Syndicat Mixte pour l'informatique Page 26



Janvier 2018



Merci de votre attention



© COGITIS