



Accompagnement SI

Une stratégie numérique pour une collectivité en confiance

Gouvernance | Cybersécurité | Organisation | Usages | Anticipation

COPIL #3

13/01/2026





1. **Rappel du contexte**
2. Calendrier
3. Marché réseau intersites et téléphonie IP unifiée - point de situation
4. Suivi du Plan d'actions issu de l'audit SI et cyber
5. Gouvernance et activité du service
6. Feuille de route numérique 2026 – 2028
7. Proposition de gouvernance
8. Recommandations organisationnelles
9. Planning et prochaines étapes
10. Questions / échanges

Ordre du jour

Accompagnement SI

1 Rappel du contexte



Accompagnement SI

Votre contexte

Depuis plusieurs mois, la Communauté de communes du Gesnois Bilurien est confrontée à des interrogations croissantes sur la structuration de son système d'information.

L'audit SI récemment réalisé par TGS France et renforcé par les alertes de la Chambre Régionale des Comptes a mis en lumière des fragilités importantes, tant sur le plan technique que sur le pilotage.

Le service informatique repose aujourd'hui sur un fonctionnement en silo, sans réelle gouvernance ni méthode projet. La charge technique est portée par un agent unique, dont le parcours professionnel est éloigné des standards SI. Cette situation crée un flou sur les responsabilités, une difficulté à anticiper les besoins, et un manque de visibilité pour la collectivité, les agents, les élus comme pour la direction.

Certaines décisions techniques – comme l'usage d'outils libres, la gestion des accès, ou les relations avec les prestataires – ont été prises sans cadre formel, générant parfois des incompréhensions ou des insatisfactions chez les agents.

Vos enjeux

Dans ce contexte, la collectivité souhaite reprendre la main et se doter d'un cadre clair pour son système d'information.

Il s'agit d'abord de dimensionner un service adapté à vos besoins actuels et à venir. Faut-il renforcer l'équipe, recourir à de l'externalisation, mutualiser certaines briques ? Ces choix doivent être posés sereinement.

Vous exprimez aussi le besoin de piloter les projets autrement, avec des points d'étape, des arbitrages documentés, une méthode. Cela suppose de structurer une gouvernance et de mieux partager l'information entre les acteurs concernés.

Au-delà des outils, c'est bien d'une vision commune dont il est question :

- Quels usages numériques pour les années à venir ?
- Quels investissements prioriser ?
- Comment concilier sécurité, efficacité, et adhésion des agents ?

Enfin, la question de la souveraineté des données et des choix logiciels mérite d'être posée sans dogme : ni rejet de principe, ni adhésion aveugle. Il s'agira de choisir en conscience, selon les besoins réels du territoire

Accompagnement SI

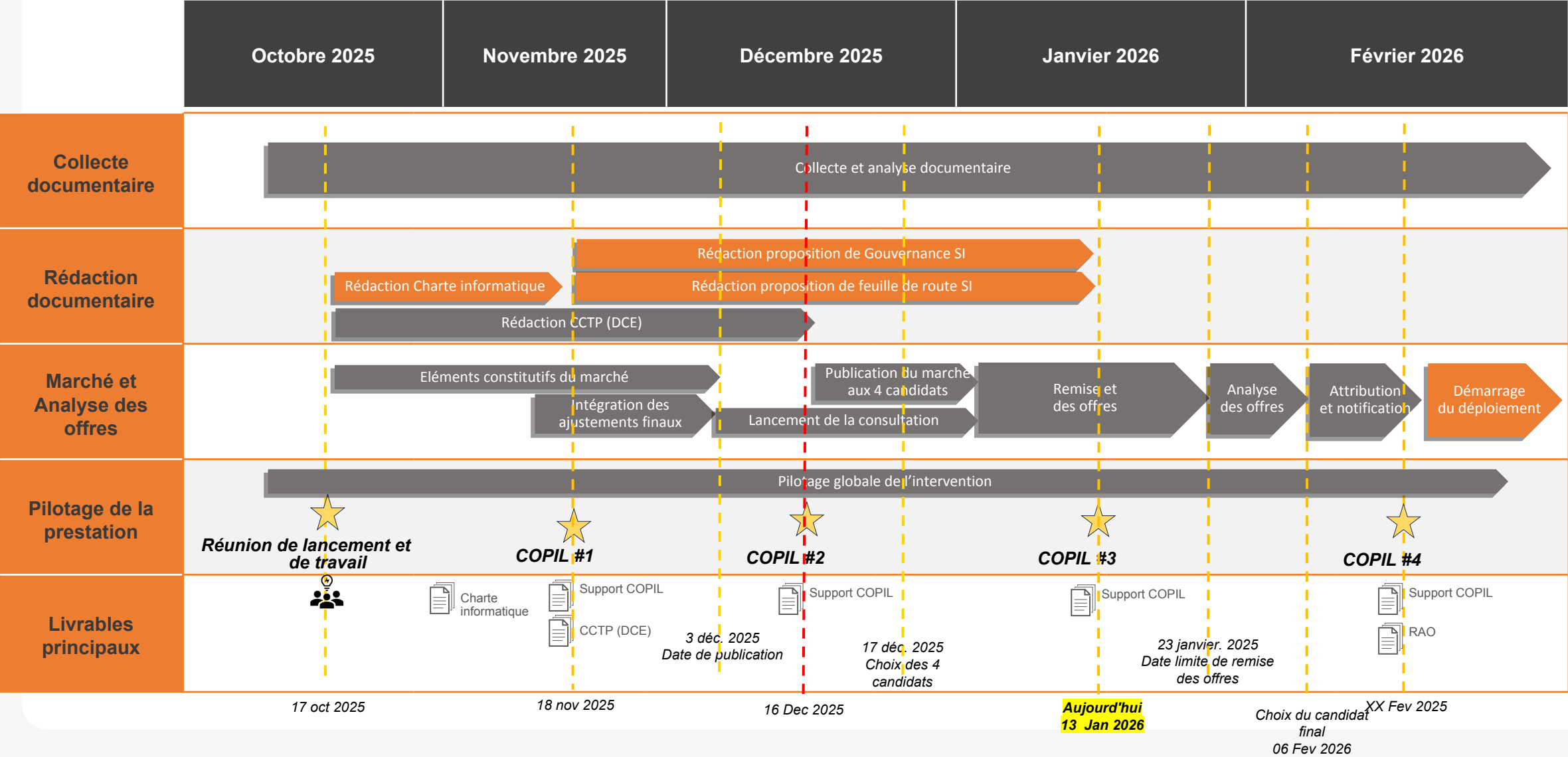
2 Calendrier



Accompagnement SI



Calendrier



Accompagnement SI

3

Marché réseau intersite et téléphonie Ip unifiée



Marché - Calendrier de la procédure

Etape n°	Nom de l'étape	Début	Fin
1	Rédaction par les Services Gestionnaires des pièces techniques du DCE (CCTP ou DPGF - Cadre de mémoire technique)	20/10/2025	21/11/2025
2	Rédaction des pièces administratives du marché	20/10/2025	21/11/2025
3	Relecture et correction du DCE finalisé	19/11/2025	2/12/2028
4	Publication de la consultation	3/12/2025	
5	Choix des 4 candidats	17/12/2025	
6	Date limite de Remise des offres (DLDO)	23 janvier 2026 – 12h00	
6	Analyse des offres et des candidatures	23/01/2026	03/02/2026
7	Rapport d'analyse des offres finalisé (RAO) et choix du prestataire	03/02/2026	
8	Envoi des lettres de rejet		
9	Décision		
10	Envoi en préfecture de l'ensemble des documents de la consultation		
11	AR préfecture de l'ensemble des documents de la consultation (en principe le même jour)		
12	Notification du marché /accord-cadre	Lundi 9 février 2026	
13	AR Notification marchés /accord-cadre		
14	Avis d'attribution		
15	Création de la fiche Marché		
16	Engagement financier du marché		
17	Réunion(s) de lancement (avec le(s) titulaire(s))		
18	Démarrage du déploiement	Fin février	

Accompagnement SI

4

Suivi du Plan d'action Audit SI



Recommandation – Plan d'action

N°	Action	Statut	Remarques
1	Mettre à jour le schéma d'infrastructure et l'inventaire des équipements	☐ En cours	Fichier Excel – marché public
2	Mettre à jour les systèmes d'exploitation obsolètes	☐ En cours – Voir KPI	Fin janvier 2026
3	Formaliser une politique de gestion des mots de passe pour l'ensemble des applications	☐ À valider	Politique dans la charte à valider
4	Rédiger une charte informatique et la lier au règlement intérieur (agents et élus)	☐ En cours	
5	Renforcer le service SI (support, projets, budget,) avec un prestataire, ou la creation d'un poste	☐ En cours	Voir scénario
6	Déployer un gestionnaire de mots de passe (KeePass)	☐ À étudier	
7	Plan de sensibilisation continu (campagne de phishing, communication interne, quizz)	☐ À étudier – pb domaine OVH	Lettre interne (rubrique)
8	Renouveler les mots de passe Wifi tous les 6 mois	☐ À planifier Technique et administratif	
9	Mettre en place une gestion centralisée des comptes utilisateurs	☐ À étudier	AZURE AD
10	Mettre en place une gestion centralisée ANTIVIRUS	☐ À étudier	
11	Retirer les droits d'administrateurs locaux aux utilisateurs	☐ À planifier	Suite gestion AD
12	Activer l'authentification forte (2FA) pour les accès critiques	☐ À planifier	Drive MFA BERGER LEVRAULT voir tableau application (application V2)
13	Mettre en place un filtrage web et tracer les accès internet	☐ À planifier	Une fois la solution déployé
14	Continuer la mise en conformité au RGPD	☐ En cours	Voir avec le DPO
15	Formaliser et tester un Plan de Reprise d'Activité (PRA)	☐ À planifier	
16	Mettre en place un MDM pour la gestion des mobiles	☐ À étudier 30 mobiles + 24 tablettes	Plusieurs operateurs migration chez MODULO CARTE (ORANGE) Etude MDM à lancer (2 équipements APPLE) SFR proposait un MDM (smartphone. tablette et PC)
17	Migrer la messagerie actuelle OVH MX PLAN vers HOSTED EXCHANGE	☐ À planifier	étude pour M365

Accompagnement SI

5

Gouvernance et Activité du SI



Gouvernance et activité du service SI - Premiers tableaux de bord

Vision Charge & capacité du service SI (GESTUP)

Indicateurs à afficher

Nombre de demandes SI (agent / mois / trimestre)

- Répartition des demandes :
 - Support utilisateurs
 - Sites
 - Projets
 - Sécurité / incidents
- Délai moyen de traitement
- Taux de demandes récurrentes
- Nombre d'actions SI non réalisées faute de ressources
- Évolution du nombre de demandes SI (tendance)

Vision patrimoine et soutenabilité (GESTUP)

Indicateurs à afficher

- Nombre total d'équipements par type :
 - PC fixes / portables
 - Tablettes / mobiles
 - Périphériques critiques
- Ancienneté moyenne du parc
- Répartition :
 - Neuf / reconditionné
 - Affecté / non affecté
- Projection des renouvellements à 24 mois

Migration Windows 11

Indicateurs à afficher

- Nombre de poste migrés par site
- Nombre de postes restant avec OS actuel

Tableau de bord – Projets numériques

Vision “avancement et décisions”

Indicateurs proposés :

- Nombre de projets en cours
- Avancement par statut :
 - ☐ En cours
 - ☐ En risque
 - ☒ En alerte
- Projets structurants (ex : télécoms, cyber, outils métiers)
- Décisions attendues du COPIL

Campagne de Phishing

Indicateurs à afficher

- Taux de clic global / par service

Antivirus

Indicateurs à afficher

- Nombre de postes protégés
- Antivirus

Tableau de bord Prestataires & contrats

Vision avancement et décisions

Indicateurs à afficher :

- Nombre de prestataires SI actifs
- Prestataires SI critiques / structurants
- Typologie :
 - Télécoms
 - Hébergement
 - Logiciels métiers
 - Support
- Contrats :
 - En cours
 - À renouveler < 12 mois
- Marchés structurants (ex : télécoms)

Tableau de bord Nextcloud - Usages & gouvernance

Indicateurs à afficher :

- Usages
 - Nombre d'utilisateurs actifs
 - Répartition des utilisateurs par service
 - Volumétrie totale utilisée (Go)
 - Évolution de la volumétrie utilisée
- Organisation
 - Nombre d'espaces partagés
 - Espaces par service / projet
 - Espaces sans responsable identifié

Les indicateurs présentés visent à éclairer la décision et à piloter les actions, et non à évaluer les performances individuelles.

Les indicateurs de gouvernance SI visent à mesurer la capacité de la collectivité à piloter son système d'information, à anticiper les risques et à éclairer les décisions stratégiques.

Gouvernance et activité du service SI – ESPACE PUBLIC NUMERIQUE

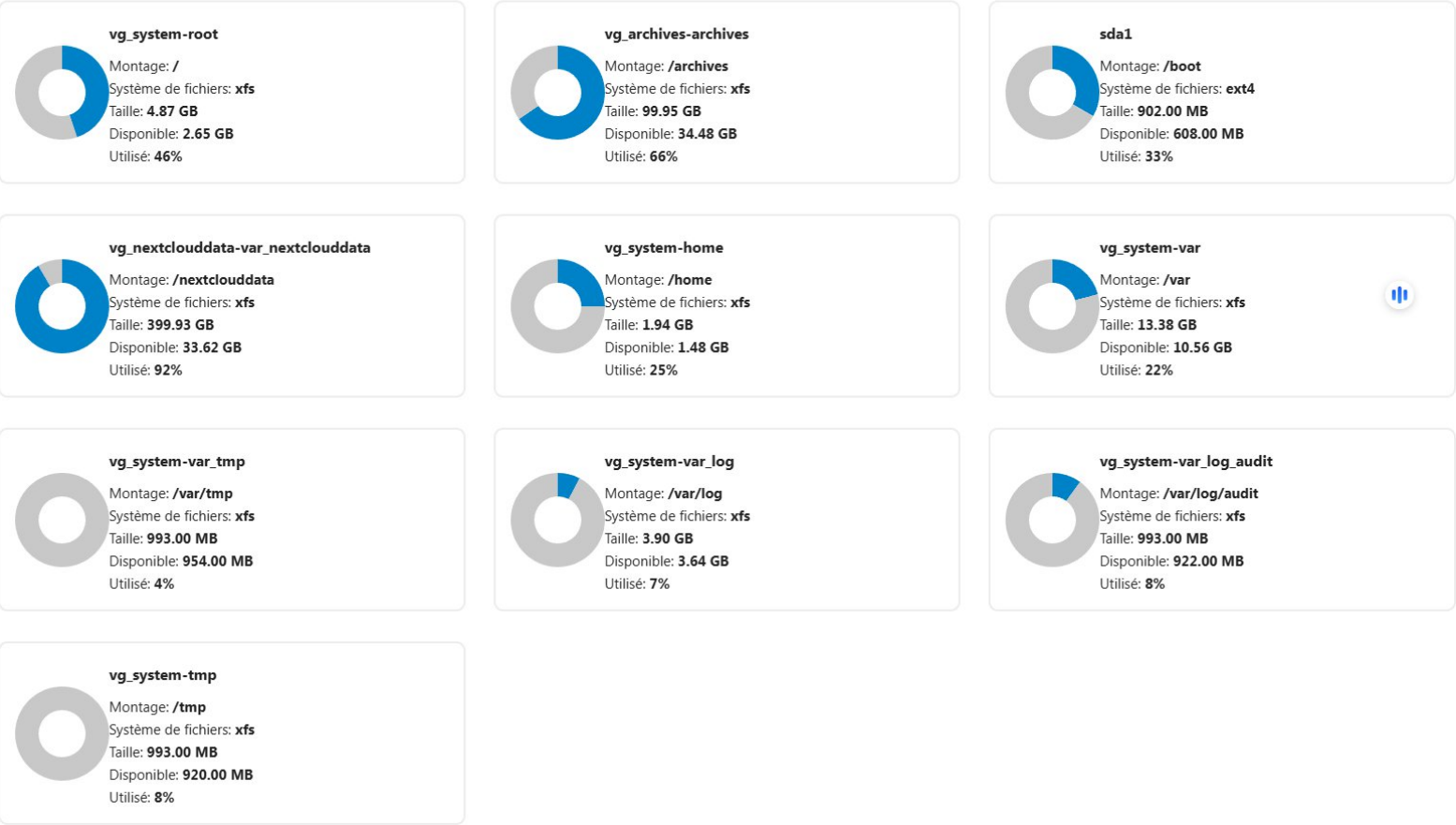
	2024													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	17 au 31 Octobre	Novembre	2 au 19 Décembre		
Nombre d'utilisateurs											19	51	33	103
Présences des utilisateurs (en heures)											32	78	62	172
	2025													
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre		
Nombre d'utilisateurs	49	57	53	59	56	48	49	10	52	71	54	45	603	
Présences des utilisateurs (en heures)	97	110	92	106	102	89	87	21	105	138	113	80	1140	
La baisse de fréquentation est notamment expliquée par ces raisons :														
- Les utilisateurs ont pris d'autres habitudes pendant le confinement...														
- Certains utilisateurs attendent le redémarrage des ateliers pour reprendre leurs adhésions...														
- L'EPN ne prend plus en charge les demandes d'accompagnement pour l'administration en ligne... Les utilisateurs sont redirigés vers France Services...														
- Certains utilisateurs choisissent la proximité et la gratuité avec le Conseiller Numérique...														

Gouvernance et activité du service SI – Cartographie applicative

Nom de l'application	Éditeur informatique	Processus supporté (Comptabilité Achat/ Recette/ Paye, etc)	Système d'exploitation / Base de données	En place depuis	Logiciel du marché ou développement interne	Hébergement	Nombre d'utilisateurs	Site concerné	Contacts
iNoé	AIGA	Gestion structures PEEJ + Espace Familles	SAS	Juillet 2024 (en remplacement de Noé)	Logiciel du Marché	Web		PEEJ - Comptabilité	Franck GUSELLA - Technicien 04 72 53 22 00 Julien RIET - Consultant 04 72 53 22 00 Cécile NÉGRIÉ - Assistante commerciale 01 53 99 90 50 Steven PHILADELPHIE - Attaché Commercial 05 49 00 48 00 06 08 91 07 92
iMuse	SAIGA Informatique	Gestion EMC	SAS		Logiciel du Marché	Web		EMC - Comptabilité	
AWS		Contrôle de légalité			Logiciel du Marché	Poste local		Rôle Ressources	
Marchés Publics 3P	3P	Marchés Publics	Logiciel		Logiciel du Marché	Poste local		Rôle Ressources	support@3p.eu
Berger-Levrault	BERGER-LEVRAULT	Comptabilité, etc.	SAS		Logiciel du Marché	Web		Rôle Ressources	Marc OLLIVIER - 0820.005.460 - marc.ollivier@berger-levrault.com
SurfPass	COGILAB	Gestion usagers EPN	Logiciel Serveur + clients		Logiciel du Marché	Serveur		EPN	Revendeur FATECH 02 43 87 63 83
NextCloud (logiciel libre de site d'hébergement de fichiers et plateforme de collaboration)	NG Analytics (avec licence NextCloud)	Drive souverain, OnlyOffice version entreprise, modules collaboratifs	SAS	Mars-Avril 2020	Logiciel libre du Marché déployé par prestataire NG Analytics, avec module office entreprise payant	Web	Tous les agents	Tous les sites	Gilles GAUDIER - Responsable Clientèle - 02 43 14 13 58 06 15 83 26 04 Shannon ROMAGNÉ - ADV - 02 43 14 12 76 David RICHARD - Chef de projets - 02 43 14 12 76 Anthony BLOUIN - Administrateur syst. et réseau BSOC - 02 43 14 12 76 Mathieu DUPRÉ - Administrateur syst. et réseau - 02 43 14 12 76 Simon ZEITOUN - Responsable Amélioration Continue - 07 55 65 41 24 02 43 14 13 56 Baptiste GUILLIN - Responsable BSOC - 07 57 00 80 16 Xavier FOUGÈRE - BSOC - 02 43 14 12 76
GestSup (logiciel de GESTION de SUPport 100% web	GestSup	Gestion de tickets, inventaire du Parc et Tutoriels	SAS	En cours de paramétrages avant déploiement...	Logiciel du Marché personnalisable (Base de données sur notre hébergement OVH)	Web	Tous les agents	Tous les sites	Néant
i-Parapheur	Libriciel SCOP	Parapheur électronique	SAS	En cours de paramétrages avant déploiement...	Logiciel du Marché personnalisable	Web	Tous les services, Président et Vice-Présidents concernés	Tous les sites	https://portail.libriciel.fr Cyril WEILLER - Consultant fonctionnel Pierre CORBION - Chargé d'affaires Maxime VIGNE - Support Technique Axel CHEVRIER - Technicien Linux Formateur Agathe NAVARRO - Chargée de Planification Joanne POLO DEL VECCHIO - Chargée de Planification Guillaume COATANOAN - Ingénieur Commercial Secteur Nord 04 67 65 96 44 07 68 45 20 72
RustDesk	RustDesk	solution libre de contrôle à distance. Le client et le protocole sont Open Source. Alternative à TeamViewer.	Logiciel Serveur + clients	Utilisation ponctuelle	Logiciel Open Source du marché	Poste local	Tous les services	Tous les sites	Néant

Gouvernance et activité du service SI – DRIVE NEXTCLOUD

Disque



Gouvernance et activité du service SI – GESTUP

Délais moyen de résolution



Tickets par priorité



Tickets par criticité



Top 10 des demandeurs



TOP 10 demandeurs de temps



Top jour de la semaine



GestSup
CdC Le Gesnois Bilurien

Identification

Nom d'utilisateur

Mot de passe

CONNEXION

Gestion des utilisateurs

+ Ajouter un utilisateur

Utilisateurs actifs (14) Utilisateurs désactivés (0)

	Nom Prénom	Identifiant	Services	Mail	Téléphone	Profil	Connexion	Actions
☐	User	user				utilisateur		
☐	Poweruser	poweruser				utilisateur avec pouvoir		
☐	Supervisor	super				superviseur		
☐	Tech	tech				technicien		
☐	Marie	mwillen	Communication	cyberbase@cc-gesnoisbilurien.fr		administrateur	2026-01-07 12:23	
☐	Cédric	cbodet		cybercentre@cc-gesnoisbilurien.fr	02 43 54 80 43	administrateur	2026-01-12 14:27	
☐	BAUDRON Aurélie	abaudron	Pôle Ressources	abaudron@cc-gesnoisbilurien.fr	0221763202	utilisateur	2026-01-06 18:49	
☐	BILLOUARD Sandra	sbillouard	Pôle Ressources	sbillouard@cc-gesnoisbilurien.fr	0243631703	utilisateur		
☐	BOUSSON Salma	sboussion	Pôle Ressources	sboussion@cc-gesnoisbilurien.fr	0243631272	utilisateur		
☐	GUIBERT Emilie	eguibert	Pôle Ressources	eguibert@cc-gesnoisbilurien.fr	0243548040	utilisateur		
☐	HARRY Laëticia	lharry	Pôle Ressources	lharry@cc-gesnoisbilurien.fr	0243548046	utilisateur		
☐	LAVIER Isabelle	ilavier	Pôle Ressources	ilavier@cc-gesnoisbilurien.fr	0243548041	utilisateur		
☐	LOUVET Solenne	slouvet	Pôle Ressources	slouvet@cc-gesnoisbilurien.fr	0243631702	utilisateur		
☐	ZAHIDE Alexandra	azahide	Pôle Ressources	azahide@cc-gesnoisbilurien.fr	0243548042	utilisateur		

☒ Intégrer un lien vers GestSup

URL de redirection pour les utilisateurs non connectés :

☐ Ordre antéchronologique dans les éléments de résolution

☐ Éléments de résolution simplifiés

Connecteurs Fonctions

fermeture d'un ticket par un technicien

un ticket par le demandeur

modification de la résolution d'un ticket par un technicien

d'un ticket par un demandeur

n ticket à un technicien

e d'un ticket par un demandeur

s avez fait la demande suivante auprès du support :

ur

ails manuels

Accompagnement SI

6

Feuille de route numérique prévisionnelle 2026 - 2028



Feuille de route prévisionnelle numérique 2026

2026 : on pose un SI cloud propre, sécurisé et gouverné
 2027 : on consolide, on sécurise, on professionnalise
 2028 : on optimise et on pilote dans la durée

Axe	2026 – Structurer (fondations cloud)	2027 – Consolider & sécuriser	2028 – Optimiser & piloter
Gouvernance & pilotage SI	- Mise en place COPIL SI mensuel / trimestriel - Clarification rôles (Direction / Responsable SI / Référent SI / prestataires) - Premiers tableaux de bord SI	- Pilotage SI stabilisé - Tableaux de bord consolidés (projets, cyber, prestataires, coûts) - Pilotage par la valeur et le risque	- Gouvernance SI mature - Arbitrages stratégiques pluriannuels - Préparation feuille de route 2029–2031
Identités & accès (cloud-only)	- Structuration Azure AD comme annuaire de référence - Règles de nommage des comptes - Procédures arrivées / départs - MFA généralisé	- Gestion avancée des identités (groupes, rôles, délégations) - Revue annuelle des droits - Politiques conditionnelles Azure AD	- Industrialisation IAM cloud - Sécurisation renforcée des comptes à privilèges - Audits réguliers des accès
Cybersécurité	- Sensibilisation utilisateurs continue - Firewall centralisé - Sécurisation réseau intersites	- EDR sur postes - Sauvegardes supervisées et testées (contrat prestataires) - Procédures incidents cyber formalisées	- Exercices de crise cyber (PRA) - Amélioration continue des contrôles
RGPD & conformité	- Mise à jour charte informatique - Documentation des accès et traitements	- Mise en conformité RGPD (registre, procédures, violations) - Articulation RGPD / M365	- Maintien en conformité - Revue périodique et auditabilité
Postes & environnement de travail	- Migration / renouvellement postes Windows 11 - Postes Azure AD Join	- Optimisation des politiques postes (sécurité, mises à jour) - Harmonisation des configurations	Rationalisation et optimisation des coûts postes
Outils collaboratifs & messagerie	- Gouvernance M365 (droits, espaces, usages) - Déploiement Teams / SharePoint / Messagerie	- Stabilisation des usages agents - Rationalisation applicative	Optimisation des outils métiers prioritaires
Support & exploitation SI	- Structuration des processus SI (incidents, demandes) - Outillage GESTUP	- Industrialisation du support SI - Clarification interfaces prestataires	Amélioration continue de la qualité de service
Continuité d'activité	Premières actions de sécurisation	- Mise à jour PCA / PRA - Tests de reprise	Renforcement de la résilience
Accompagnement & formation	- Formations agents (sécurité, M365, téléphonie) - Sensibilisation continue	Plan de formation annuel structuré	Montée en autonomie des services



Feuille de route prévisionnelle numérique 2026

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Decembre
plan de sensibilisation continu utilisateurs (campagne de phishing, communication, sensibilisation , ..)											
COPII SI Mensuel / Trimestriel											
Mise à jour des processus SI (incidents, demandes,...) GESTUP											
Formations agents (sécurité, téléphonie, outils numériques)											
Mise à jour de la Charte informatique	Déploiement et sécurisation du réseau intersites	Gouvernance M365 & cloud documentaire Préparation Migration des messageries et DATA DRIVE vers ONE DRIVE						Déploiement d'outils collaboratifs M365 (Teams / SharePoint / autre / Messagerie 365)			
Inventaire SI & documentation technique (référentiel)	Déploiement d'un firewall centralisé	Préparation migration messageries & données						Ajustements usages M365			
Inventaire complet des comptes et droits	Documentation des accès existants	Mise en place de la supervision centralisée						Finalisation documentation (SI, accès, cloud)			
Début de structuration des règles d'accès (qui a accès à quoi)		Mise en œuvre d'une téléphonie IP unifiée (sites & agents)						Bilan sécurité & usages			
Lancement Gouvernance SI								Préparation feuille de route 2027			
Renouvellement ou migration des postes utilisateurs (Windows 11 PRO)								COPII de clôture 2026			

Accompagnement SI

7 Proposition de Gouvernance



5 leviers pour mieux travailler ensemble



Gouvernance

- Définir une feuille de route claire des projets numériques
- Associer les élus à la réflexion numérique
- COPIL mensuel et/ou trimestriel
- COTECH hebdo
- Mettre en place un comité pour discuter ensemble des besoins et priorités



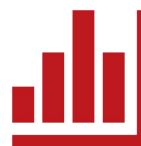
Outils partagés

- Accompagner les agents à améliorer l'utilisation des outils numériques
- Comprendre les besoins concrets de chaque métier avec des outils adaptés et mieux se coordonner
- Mieux échanger entre services grâce à :
 - Des plannings visibles par tous
 - Des documents faciles à retrouver et à partager
- Evaluer de nouvelles solutions collaboratives



Référent SI

- Clarifier son rôle et les priorités
- Formaliser et/ou mettre à jour les procédures, cartographies, ...
- planifier les projets avec les services
- Accompagner les agents sur le numérique et la cybersécurité



Méthode projet SI

- Piloter les projets avec la direction, les élus et les services
- Mettre en place des outils de suivi projet
- Mettre en place une comitologie de suivi de projet
- Suivre l'avancement avec indicateurs (retards, blocages, ...)



Cybersécurité & RGPD

- Formaliser une charte informatique (bonnes pratiques SI)
- Sensibiliser les agents sur les bons réflexes face aux risques cyber (phishing, mots de passe...)
- Identifier un Responsable de la sécurité informatique
- Approche progressive et adaptée aux moyens de la collectivité
- Evaluer la conformité RGPD

Proposition de gouvernance du Système d'Information

1- Enjeux et objectifs de la gouvernance SI

La mise en place d'une gouvernance du système d'information vise à répondre à quatre enjeux majeurs pour la Communauté de communes :

- **Sécuriser les décisions SI** (techniques, financières, organisationnelles) dans un cadre partagé entre élus, direction et service SI
- **Renforcer la maîtrise du SI**, dans un contexte de dépendance croissante aux prestataires et de complexification des usages
- **Assurer la conformité réglementaire** (Code de la commande publique, RGPD, cybersécurité, attentes CRC)
- **Rendre le SI lisible et pilotable**, tant pour les élus que pour la direction générale.

La gouvernance SI n'a pas vocation à alourdir l'organisation existante, mais à **clarifier les rôles, les circuits de décision et les priorités**, dans une logique pragmatique et soutenable.

Proposition de gouvernance du Système d'Information

2. Comité de pilotage SI (COPIL SI)

Rôle

- Instance stratégique et décisionnelle
- Valide les orientations, arbitrages structurants et budgets SI
- Suit l'avancement des projets majeurs et des risques (cyber, continuité)

Composition

- Président ou élu référent numérique
- DGS
- Référent SI
- Invités ponctuels métier si besoin (finances, juridique, RH)

Fréquence

- Phase projet / structuration : COPIL mensuel
- Régime de croisière : COPIL trimestriel

Décisions relevant du COPIL

- Lancement ou arrêt de projets SI structurants
- Validation des marchés publics SI
- Validation des documents cadres (charte informatique, feuille de route)
- Arbitrages budgétaires et priorisation des actions

Proposition de gouvernance du Système d'Information

3. Outils de pilotage associés

La gouvernance SI s'appuie sur des outils simples et partagés :

- **Tableau de bord SI** (présenté en COPIL) :
 - activité du service SI,
 - projets en cours,
 - incidents et cybersécurité,
 - dépendance prestataires.

Feuille de route numérique pluriannuelle (2026–2028) :

- priorités,
- jalons,
- trajectoire budgétaire.

Documents cadres :

- charte informatique,
- procédures clés (arrivées/départs, gestion des accès, incidents).

Proposition de gouvernance du Système d'Information

4. Articulation avec les obligations réglementaires

La gouvernance proposée permet de répondre explicitement :

- aux **attentes de la Chambre régionale des comptes** (pilotage, traçabilité, maîtrise des risques)
- aux exigences du **Code de la commande publique** (justification des choix, séparation des rôles)
- aux obligations **RGPD et cybersécurité** (responsabilités identifiées, plan d'actions suivi)

Proposition de gouvernance du Système d'Information

6. Modalités de mise en œuvre

La gouvernance SI sera mise en place de manière progressive :

1. Validation du principe de gouvernance en COPIL
2. Mise en place du COPIL SI et de son rythme
3. Déploiement des premiers tableaux de bord
4. Formalisation de la feuille de route 2026–2028
5. Ajustements à 6 et 12 mois

Décision attendue du COPIL

Valider la proposition de gouvernance du système d'information, telle que présentée, et autoriser sa mise en œuvre progressive à compter de 2026.

Accompagnement SI

8

Recommandations organisationnelles



Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI

Constat

L'analyse met en évidence une forte dépendance organisationnelle au Référent SI, qui cumule aujourd'hui plusieurs responsabilités sans véritable relais fonctionnel ni technique. Il assure simultanément :

- La gestion et l'animation du cyber centre
- La gestion quotidienne du système d'information (administration, support utilisateurs, sécurité, achats, suivi des projets, contrats, suivi prestataires ...).

Cette concentration des missions, sans séparation claire entre pilotage, exécution et supervision, limite la lisibilité de la gouvernance SI et expose la collectivité à un risque de dépendance critique en cas d'indisponibilité, de surcharge ou d'évolution du poste.

Elle traduit une **structuration encore incomplète de la fonction SI**, reposant principalement sur la compétence individuelle plutôt que sur des **processus formalisés, partagés et pilotés**.

Analyse organisationnelle

Le Référent SI a acquis au fil des années des capacités techniques.

Cependant, son positionnement actuel, centré sur l'opérationnel et la résolution d'incidents, ne répond plus aux exigences de pilotage stratégique d'un système d'information multi-sites, multi-prestataires et soumis à des contraintes réglementaires et de cybersécurité renforcées.

La charge opérationnelle quotidienne qui lui incombe absorbe la majorité de son temps, au détriment de sa mission initiale (Cyber centre) . Mais également dans les taches de pilotage du SI (planification, supervision et formalisation documentaire :

- Tableaux de bord, reporting, documentation technique, suivi des indicateurs.
- Suivi prestataires et contrats

Cette situation limite la capacité de la communauté de communes Le Gesnois Bilurien à structurer une gouvernance SI durable, fondée sur la mesure, la priorisation et la coordination des actions entre les acteurs internes et externes du SI.

Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI – Scénario 1 - Infogérance renforcée + Référent SI coordinateur

Recommandations

Il est recommandé de faire évoluer progressivement le positionnement du Référent SI au sein de la gouvernance du système d'information, afin de rétablir une séparation plus claire entre les fonctions de pilotage, de coordination et d'exécution, tout en préservant son rôle d'appui technique de proximité et sa connaissance fine des usages et des sites.

Cette évolution vise à sécuriser l'organisation, sans remettre en cause les compétences ni l'implication du Référent SI.

Rééquilibrage entre pilotage et exécution

Afin de réduire la charge opérationnelle quotidienne et de sécuriser l'exploitation du SI :

- L'administration opérationnelle du système d'information (infrastructures, serveurs, réseau, sauvegardes, supervision, sécurité) serait progressivement confiée à un prestataire, dans le cadre :
 - d'un contrat d'infogérance structuré,
 - avec un périmètre technique clairement défini,
 - des engagements de service formalisés (SLA),
 - un reporting régulier sur les incidents, la disponibilité et les indicateurs de sécurité,
 - une gouvernance contractuelle partagée avec la collectivité.

Cette infogérance a vocation à soulager l'opérationnel, sans exclure le Référent SI des sujets techniques structurants.

Positionnement cible du Référent SI

Le Référent SI serait recentré sur un rôle de coordination et d'appui, comprenant notamment :

- la coordination des prestataires et le suivi opérationnel des interventions,
- l'interface entre la direction, les services et les prestataires,
- le suivi des indicateurs clés (disponibilité, incidents, cybersécurité),
- l'appui technique de proximité aux sites et aux agents,
- la contribution à la feuille de route SI, en lien avec la direction,
- la diffusion des bonnes pratiques numériques et de cybersécurité.

Le Référent SI n'est pas positionné comme seul pilote stratégique, mais comme un acteur clé de la mise en œuvre opérationnelle, dans un cadre défini et validé par la gouvernance SI.

Bénéfices attendus

- Réduction du risque de dépendance individuelle, grâce à une meilleure répartition des rôles et à l'externalisation partielle de l'exploitation technique.
- Clarification des responsabilités et des interfaces entre la direction, le Référent SI et les prestataires.
- Amélioration de la continuité de service et de la résilience du SI.
- Renforcement du pilotage et de la traçabilité des décisions techniques et contractuelles.
- Valorisation du rôle du Référent SI, repositionné sur des missions à valeur ajoutée, compatibles avec sa disponibilité réelle et son ancrage terrain

Direction qui pilote – Référent SI qui coordonne – prestataire qui opère et accompagne.

Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI – Scénario 2 - Renforcement interne progressif du rôle du Référent SI

Le scénario 2 repose sur un renforcement progressif du rôle interne du Référent SI, en conservant une part significative d’exploitation technique en interne, tout en réduisant certaines missions périphériques afin de dégager du temps pour le pilotage du système d’information.

Ce scénario vise à faire évoluer l’organisation sans externalisation forte, en s’appuyant prioritairement sur les compétences existantes.

Organisation cible

Positionnement du Référent SI

Dans ce scénario, le Référent SI conserve :

- une responsabilité directe sur une partie de l’exploitation technique du SI (administration, supervision, sécurité),
- un rôle central dans :
 - le support aux utilisateurs,
 - la gestion des incidents,
 - le suivi des prestataires,
 - l’accompagnement des projets techniques.

Afin de rendre ce positionnement soutenable, il est nécessaire de :

- réduire ou réorganiser certaines missions annexes, notamment :
 - l’animation du Cybercentre,
 - certaines actions de médiation ou d’accompagnement non directement liées au SI communautaire,
- prioriser explicitement les missions SI dans la fiche de poste

Appui prestataire

Le recours aux prestataires reste présent, mais de manière ciblée et ponctuelle :

- assistance technique spécialisée,
- interventions sur des sujets complexes ou exceptionnels,
- renfort temporaire en cas de surcharge ou d’incident majeur.

Il ne s’agit pas d’une infogérance structurée, mais d’un appui technique à la demande, sous pilotage direct du Référent SI.

Modalités de pilotage

- Le Référent SI participe activement à la préparation des décisions SI, en lien avec la direction.
- Le pilotage stratégique reste assuré par la Direction et le COPIL SI.
- Les outils de pilotage (tableaux de bord, suivi des incidents, planification des projets) sont mis en place progressivement, en fonction du temps réellement disponible.

Bénéfices attendus

- Maintien d’une forte compétence technique interne, perçue comme rassurante par les services.
- Continuité des pratiques actuelles, limitant les changements organisationnels.
- Souplesse dans la gestion quotidienne, avec une forte réactivité opérationnelle.

Direction qui pilote – Référent SI qui coordonne et accompagne – prestataire qui opère.

Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI – Scénario 2 - Renforcement interne progressif du rôle du Référent SI

Limites et risques identifiés

- Risque de dépendance individuelle maintenu, malgré les ajustements organisationnels.
- Capacité de pilotage limitée, dépendante de la charge opérationnelle quotidienne.
- Difficulté à absorber la montée en complexité du SI (multi-sites, multi-prestataires, cybersécurité, conformité).
- Fragilité en cas d'indisponibilité du Référent SI (congrés, absence prolongée, évolution professionnelle).
- Modèle peu évolutif à moyen terme, sans création de ressources supplémentaires.

Ce scénario peut constituer :

- une solution transitoire,
- ou une option politiquement plus conservatrice.

Il présente toutefois des limites structurelles importantes et ne permet pas, à lui seul, de sécuriser durablement la gouvernance du système d'information de la Communauté de communes.

Direction qui pilote – Référent SI qui coordonne et accompagne – prestataire en appui ponctuel

Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI – Scénario 3 - Recrutement d’un Responsable des Systèmes d’Information (RSI) et maintien du Référent SI sur les missions Cybercentre et support SI

Principe général
Ce scénario repose sur le recrutement d’un Responsable des Systèmes d’Information (RSI) dédié, chargé d’assurer le pilotage stratégique, organisationnel et contractuel du système d’information, tout en maintenant le Référent SI actuel sur ses missions opérationnelles et de proximité.

Dans ce modèle :

- le RSI structure, pilote et sécurise le SI,
- le Référent SI (Cédric Bodet) conserve :
 - l’animation du Cybercentre,
 - le support utilisateurs / hotline,
 - l’appui technique de terrain.

Il s’agit d’un modèle à deux niveaux, dissociant clairement pilotage stratégique et exécution opérationnelle.

Organisation cible

Responsable des Systèmes d’Information (RSI)

Le RSI est positionné :

- auprès de la Direction Générale,
- en lien direct avec les élus référents,
- en responsabilité transverse sur l’ensemble du SI communautaire.

Missions principales :

- pilotage de la feuille de route SI,
- gouvernance et animation du COPIL SI,
- pilotage des marchés publics et contrats SI,
- coordination et contrôle des prestataires,
- pilotage de la cybersécurité et de la conformité (RGPD, ANSSI),
- définition des priorités, arbitrages et trajectoires budgétaires,
- mise en place et suivi des tableaux de bord SI.

Le RSI est le garant de la cohérence globale du SI, sans intervenir directement dans le support quotidien.

Référent SI

Dans ce scénario, le Référent SI conserve un rôle **opérationnel et de proximité**, comprenant :

- l’**animation du Cybercentre** (médiation et inclusion numérique),
- le **support utilisateurs / hotline interne**,
- l’intervention de premier niveau sur les incidents,
- l’appui technique aux services,
- la remontée des besoins, irritants et usages terrain vers le RSI.

Le Référent SI agit :

- sous le **pilotage fonctionnel du RSI**,
- dans un cadre organisationnel clarifié,
- avec un périmètre stabilisé et assumé.

Modalités de pilotage

- Le **RSI pilote** et arbitre.
- Le **Référent SI exécute et accompagne**.

Les prestataires interviennent sous :

- la coordination du RSI,
- l’appui terrain du Référent SI si nécessaire.

La gouvernance SI repose sur :

- un **COPIL SI structuré**,
- des circuits de décision clairs,
- une traçabilité renforcée des arbitrages.

Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI – Scénario 3 - Recrutement d’un Responsable des Systèmes d’Information (RSI) et maintien du Référent SI sur les missions Cybercentre et support SI

Bénéfices attendus

Renforcement fort de la maîtrise interne du SI.

Séparation nette entre :

- stratégie / pilotage,
- exploitation / support.

Maintien d’un **service de proximité apprécié des agents et du public.**

Capacité accrue à :

- piloter des projets structurants,
- anticiper les risques,
- dialoguer à niveau égal avec les prestataires.

Valorisation du Référent SI sur ses missions historiques et relationnelle

Limites et risques identifiés

- Coût financier significatif et récurrent (poste de RSI, catégorie A ou B+).
- Difficulté de recrutement d’un RSI qualifié sur le territoire.
- Temps de montée en charge du RSI (appropriation du SI, des acteurs, des projets).
- Risque de chevauchement ou de confusion de rôles si la gouvernance n’est pas strictement cadrée.

Ce scénario constitue :

- une option organisationnelle robuste sur le papier,
- mais exigeante en moyens humains, financiers et managériaux.

Il peut être envisagé :

- à moyen ou long terme,
- ou en cas d’élargissement significatif du périmètre SI de la collectivité.

Il ne constitue pas, à ce stade, l’option la plus soutenable ni la plus sécurisante au regard des moyens actuels, mais permet d’éclairer les arbitrages du COPIL.

Responsable SI qui pilote et structure
Référent SI qui opère, accompagne et anime le Cybercentre
Prestataires qui interviennent sous gouvernance renforcée

Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI – Scénario 4 - Sortie de l’animation du Cybercentre du périmètre du Référent SI

Principe général

Ce scénario repose sur la suppression de l’animation du Cybercentre du périmètre fonctionnel du Référent SI, afin de recentrer pleinement ce dernier sur les missions cœur de la fonction SI communautaire.

Il s’agit d’une dissociation organisationnelle entre :

- le système d’information interne de la collectivité,
- et les actions de médiation et d’inclusion numérique à destination du public.

Cette évolution vise à sécuriser la gouvernance du SI, sans remettre en cause l’intérêt ni la légitimité des actions menées dans le cadre du Cybercentre.

Organisation cible

Cybercentre

- L’animation du Cybercentre est **retirée des missions du Référent SI**.
- Le Cybercentre est repositionné :
 - soit au sein d’un service **Action sociale / Services à la population**,
 - soit au sein d’un pôle **Développement territorial / Numérique inclusif**,
 - soit confié à un **prestataire ou partenaire spécialisé** (association, tiers-lieu, dispositif départemental).

La collectivité conserve la **maîtrise politique et stratégique** des actions d’inclusion numérique, dans un cadre distinct du pilotage du SI interne.

Référent SI

Le Référent SI est recentré sur :

- la **gestion et la coordination du système d’information communautaire**,
- la **relation et le suivi des prestataires SI**,
- la **sécurité du SI et la cybersécurité**,
- le **support interne structuré aux agents**,
- la **contribution à la feuille de route SI** et aux travaux de gouvernance.

Cette clarification permet de **dégager du temps utile** pour les missions de pilotage, de formalisation et de sécurisation du SI.

Modalités de mise en œuvre

Mise en œuvre **progressive**, avec période de transition.

Anticipation :

- de la continuité des actions Cybercentre,
- de la communication interne et externe,
- de l’accompagnement des usagers.

Arbitrage politique préalable sur :

- le portage du Cybercentre,
- le mode d’animation (interne / externe / partenarial).

Recommandations organisationnelles

Evolution du rôle du Référent SI – Scénario 4 - Sortie de l’animation du Cybercentre du périmètre du Référent SI

Bénéfices attendus

- Réduction immédiate de la charge opérationnelle du Référent SI.
- Clarification nette des périmètres de responsabilité.
- Amélioration de la lisibilité de la gouvernance SI pour la direction et les élus.
- Renforcement du pilotage du SI, sans création de poste ni coût SI direct.
- Meilleure adéquation entre missions et compétences, tant pour le SI que pour l’inclusion numérique.

Risques et points de vigilance

- Sensibilité politique liée au Cybercentre et à l’inclusion numérique.
- Nécessité d’un portage managérial clair pour éviter toute rupture de service.
- Importance de la communication pour éviter l’assimilation à une suppression des actions numériques auprès du public.

Ce scénario constitue :

- un levier organisationnel fort,
- rapidement mobilisable,
- à impact immédiat sur la soutenabilité du rôle du Référent SI.

Il peut être :

- mis en œuvre seul,
- ou combiné avec le scénario 1 (infogérance renforcée), afin de maximiser les effets sur la gouvernance SI.

**Numérique à destination du public (Cybercentre) dissocié
Référent SI recentré sur le SI communautaire
Gouvernance plus lisible, plus soutenable, plus sécurisée**

Recommandations organisationnelles

Critères d'analyse	Scénario 1 – Infogérance renforcée	Scénario 2 – Renforcement interne progressif	Scénario 3 – Recrutement d'un RSI	Scénario 4 – Sortie du Cybercentre du périmètre SI
Principe général	Externalisation de l'exploitation technique du SI, Référent SI recentré sur la coordination et l'appui	Maintien d'une forte exploitation interne, avec ajustement progressif du périmètre	Création d'un poste de RSI dédié, Référent SI conservant le support et le Cybercentre	Dissociation Cybercentre / SI, recentrage du Référent SI
Pilotage stratégique SI	Direction + COFIL SI	Direction + COFIL SI	RSI dédié + COFIL SI	Direction + COFIL SI
Rôle du Référent SI (C. Bodet)	Coordination, appui terrain, interface prestataires, suivi des indicateurs	Opérationnel + coordination + support	Support interne + animation du Cybercentre	Coordination SI, support interne, sans Cybercentre
Exploitation technique du SI	Prestataire infogérant	Majoritairement interne	Prestataire + RSI	Prestataire ou interne selon organisation
Cybercentre	Maintenu (si non traité par un autre scénario)	Maintenu mais réduit	Maintenu	Retiré du périmètre du Référent SI
Support utilisateurs / hotline	Référent SI + prestataire (selon périmètre)	Référent SI	Référent SI	Référent SI
Sécurisation cybersécurité	Élevée (SLA, supervision, expertise)	Moyenne, dépendante de la disponibilité	Élevée (pilotage RSI)	Moyenne à élevée (temps dégagé)
Risque de dépendance individuelle	Faible	Élevé	Moyen (Binôme RSI / Référent SI)	Elevé
Capacité de pilotage et planification	Élevée	Faible à moyenne	Élevée	Moyenne
Lisibilité organisationnelle	Très bonne	Moyenne	Bonne	Bonne
Soutenabilité dans le temps	Bonne	Faible	Bonne	Bonne
Coût financier	Moyen (infogérance)	Faible à court terme	Élevé et récurrent	Faible
Délai de mise en œuvre	Court à moyen terme	Court terme	Long (recrutement + montée en charge)	Court terme
Acceptabilité sociale	Bonne (si bien accompagnée)	Bonne	Variable (création hiérarchie)	Sensible politiquement
Adaptation aux moyens actuels	Très bonne	Moyenne	Faible à moyen terme	Très bonne
Conformité attentes CRC	Très élevée	Moyenne	Très Élevée	Élevée
Appréciation AMO	Scénario cible recommandé	Scénario conservateur, peu sécurisé	Scénario long terme / structurant	Levier organisationnel fort, complémentaire

Au regard des enjeux de gouvernance, de cybersécurité et de soutenabilité organisationnelle, le scénario 1 apparaît comme le plus adapté à court terme.
Le scénario 4 constitue un levier complémentaire pertinent.
Les scénarios 2 et 3 permettent d'éclairer les arbitrages, sans constituer des options prioritaires à ce stade.

Recommandations organisationnelles

Décision attendue du COPIL #3

Constat partagé

L'organisation actuelle du SI repose fortement sur le Référent SI, avec :

- une charge opérationnelle élevée,
- une confusion des rôles entre pilotage, exécution et animation,
- une capacité limitée de planification et de gouvernance, dans un contexte de complexification du SI (multi-sites, multi-prestataires, cybersécurité).

Scénarios analysés

Quatre scénarios d'évolution ont été étudiés et comparés :

- Infogérance renforcée (scénario 1)
- Renforcement interne progressif (scénario 2)
- Recrutement d'un RSI (scénario 3)
- Sortie de l'animation du Cybercentre du périmètre SI (scénario 4)

Recommandation

Au regard :

- des moyens humains et financiers actuels,
- des exigences de gouvernance, de cybersécurité et de continuité de service,
- des attentes de la Chambre régionale des comptes,

le scénario 1 apparaît comme le plus équilibré et le plus soutenable à court et moyen terme,

le scénario 4 constitue un levier organisationnel complémentaire pertinent.

Décisions proposées au COPIL

Le COPIL est invité à se prononcer sur les points suivants :

- ☐ **Valider le scénario 1** (infogérance renforcée) comme orientation cible pour l'organisation du SI
- ☐ **Engager le scénario 4** (sortie de l'animation du Cybercentre du périmètre du Référent SI), selon des modalités progressives à définir
- ☐ **Ne pas retenir à ce stade** les scénarios 2 et 3, tout en les conservant comme options
- ☐ **À défaut de validation des scénarios 1 et 4**, engager le scénario 3 (*recrutement d'un Responsable SI – CDD contractuel 3 ans*)

Accompagnement SI

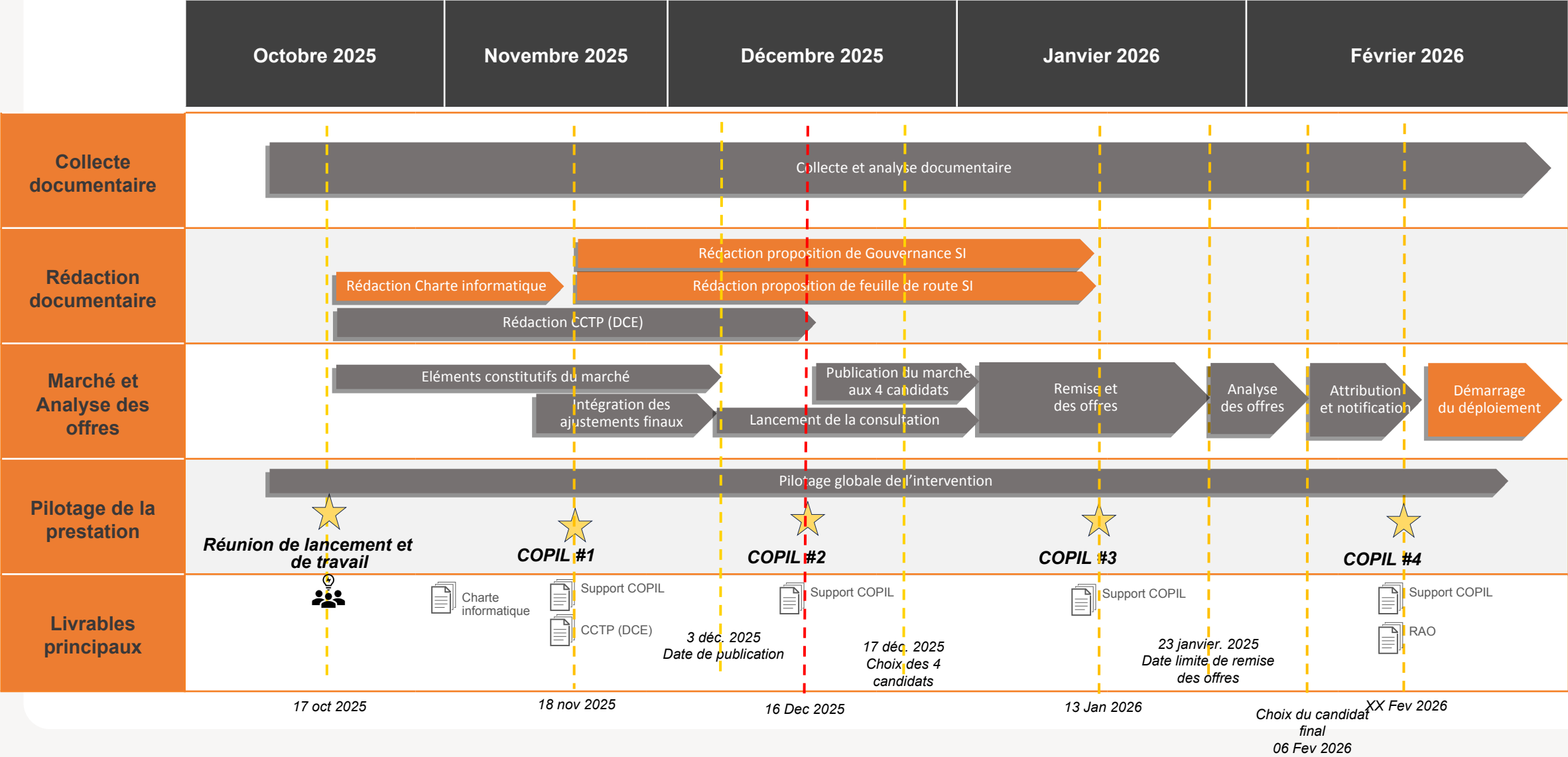
9 Planning & prochaines étapes



Accompagnement SI



Calendrier



Accompagnement SI

10 Questions



