

020 - Services supports

**020 - Service supports - Propositions
financières - Budget primitif 2019**

Rapport n° CD/2018/135

Service Chef de file :

E220 - Service du budget et de la dette

Service(s) associé(s) :

Résumé :

Le présent rapport a pour objet de proposer au Conseil Départemental de décider pour 2019 des crédits relatifs aux services supports de la collectivité, comprenant les éléments relatifs aux systèmes d'information et aux télécommunications, aux moyens généraux, aux frais de conseils juridiques et contentieux et aux ressources documentaires.

En 2019, il conviendra de toujours et encore imaginer l'administration de demain. C'est à dire une nouvelle façon de co-construire les politiques avec les citoyens et les partenaires.

Il s'agit ainsi par exemple, de repenser et refonder la « Gestion Relationnelle Clients » du Département, en plaçant le curseur sur leurs véritables besoins.

Pour cela, la notion de « connaissance » est centrale : connaissance des « clients », de leurs attentes, des évolutions sociétales, des leviers potentiels, des dynamiques territoriales...

De fait, les données produites par le Département ou ses partenaires (une fois fiabilisées et analysées) revêtent une importance toute particulière pour pouvoir décrypter les réalités et tendances, afin de proposer des réponses en matière d'offres de services.

La donnée est un bien collectif, responsabilité de tous et avenir de l'administration moderne.

C'est pourquoi il sera proposé en 2019 de structurer une « stratégie de données » pour en poser les ambitions et les opportunités. Elle s'inscrira dans une stratégie de l'innovation pilotée par les agents départementaux, pour imaginer et créer le Département du 21^{ème} siècle, centrée sur les usagers, au profit des territoires en lien avec les compétences de la Collectivité.

Il s'agira, par divers leviers, de créer l'écosystème pertinent constitué d'expérimentations avec de nouveaux partenaires (open innovation), sous différentes formes contractuelles permises dans le cadre de la commande publique, avec des supports techniques novateurs. En bref, simplifier le quotidien de tout un chacun.

Concevoir le service public du 21^{ème} siècle implique une politique de la donnée, des observations fines du territoire et de ses habitants, un Schéma Directeur du Numérique, des plateformes numériques lieux d'échanges, de la co-production avec les utilisateurs quels qu'ils soient, des outils et postes numériques performants et adaptés. Tous les investissements proposés ci-dessous concourent à cette mutation inéluctable, ambition politique et exigence démocratique.

Récapitulatif des montants proposés en dépenses par mode d'action :

D/R	Code Mode d'action	Section	Libellé Mode d'action	Budget Primitif voté 2018	Projet Budget Primitif 2019
D	02005	F	Acquisitions équipements, logiciels, progiciels et développements	352 011,00	424 839,00
D	02005	I	Acquisitions équipements, logiciels, progiciels et développements	2 636 300,00	2 792 000,00
D	02010	F	Maintenance logiciel et matériel	1 002 915,00	1 059 490,00
D	02015	F	Frais de télécommunications	932 000,00	973 000,00
D	02020	F	Fournitures de bureau	100 000,00	100 000,00
D	02025	F	Affranchissement	697 000,00	631 000,00
D	02030	F	Reprographie	315 000,00	415 000,00
D	02030	I	Reprographie	0,00	10 000,00
D	02035	F	Habillement	210 000,00	210 000,00
D	02040	F	Autres fournitures	464 700,00	524 800,00
D	02045	F	Documentation	214 000,00	219 000,00
D	02050	F	Annonces et insertions	30 000,00	30 000,00
D	02050	I	Annonces et insertions	110 000,00	110 000,00
D	02055	F	Flotte de véhicules	1 260 000,00	1 240 000,00
D	02060	F	Audits et conseils	108 400,00	213 300,00
D	02060	I	Audits et conseils	10 000,00	20 000,00
D	02065	F	Conseils juridiques et contentieux	130 000,00	125 000,00
			TOTAL	8 572 326,00	9 197 429,00

Récapitulatif des montants proposés en recettes par mode d'action :

D/R	Code Mode d'action	Section	Libellé Mode d'action	Budget Primitif voté 2018	Projet Budget Primitif 2019
R	02005	F	Acquisitions équipements, logiciels, progiciels et développements	20 000,00	20 000,00
			TOTAL	20 000,00	20 000,00

Les crédits proposés au vote du Conseil Départemental pour les services supports pour le Budget Primitif 2019 s'élèvent à 9,2 M€. L'augmentation par rapport au BP 2018 porte d'une part sur les dépenses informatiques nécessaires pour mettre en œuvre le Département numérique du 21^{ème} siècle et d'autre part sur des dépenses de moyens généraux, type imprimerie, qui augmentent afin de gérer en interne des travaux auparavant traités par des prestataires externes et qui pesaient sur d'autres budgets.

Informatique et télécommunications

Les dépenses d'informatique et de télécommunications sont ventilées dans trois modes d'action :

- 02005 – Acquisition, équipements, logiciels, progiciels et développements ;
- 02010 – Maintenance de logiciels et matériels ;
- 02015 – Frais de télécommunications.

02005 - Acquisitions, équipements, logiciels, progiciels, et développements

Le montant des crédits destinés à l'acquisition et à la maintenance de logiciels et de progiciels, ainsi qu'à l'externalisation de développements, s'établit à 3,2 M€.

Section de fonctionnement : 0,4 M€

Afin de mettre en œuvre des projets structurants pour la collectivité et de pouvoir externaliser une activité – compensée par une baisse de la masse salariale – une augmentation des dépenses de fonctionnement (+0,16M€) est proposée pour ce mode d'action.

Cette augmentation s'explique notamment par le projet, stratégique pour la Maison de l'Autonomie et ses usagers, d'évolution de la Gestion Electronique des Documents (GED) dans le cadre du projet de numérisation des dossiers (c'est un projet global qui s'étend de 2017 à 2023, pour un coût total – investissement et fonctionnement – de 1,3M€, un coût prévisionnel 2019 total de 0,3M€ et un coût de mise en œuvre spécifiquement de la GED en 2019 de 0,08M€).

Ce projet, engagé depuis 2017 après validation de l'Exécutif départemental, se déploie sur plusieurs années ; il permettra une sécurisation de la gestion des dossiers, une instruction et une consultation dématérialisées des dossiers par les agents et permettra de libérer des espaces dans les locaux. Ce projet est également un préalable à l'ouverture d'un portail usagers permettant à ces derniers d'effectuer des démarches et leur suivi en ligne.

La collectivité doit également préparer l'évolution de son infrastructure technique dans le cadre d'évolutions de fond, qui concernent toutes les entités publiques et privées, vers l'externalisation du stockage des données (le « cloud »). Ces évolutions seront également à envisager dans le cadre de la création de la Collectivité européenne d'Alsace. Les crédits proposés dans ce mode d'action permettent pour cela de faire appel à des prestations d'expertise pour faire évoluer l'infrastructure technique du Département.

Par ailleurs, des crédits nouveaux sont proposés dans le cadre d'un projet de réorganisation du service « infrastructures sécurité et assistance » et l'externalisation éventuelle du premier niveau d'assistance téléphonique aux utilisateurs (agents du Département). Le coût de cette opération serait compensé par une réduction des effectifs et permettrait le redéploiement de certains agents sur des missions à plus forte technicité (0,1 M€).

Enfin, les prestations de maintenances applicatives sont proposées à 0,1 M€ pour 2019. Ce budget servira notamment à couvrir les demandes de prestations externes aux éditeurs de logiciels de divers domaines tels que la gestion financière, les ressources humaines et l'action sociale. Des prestations externes seront également nécessaires pour la construction de la nouvelle plateforme Web tournée vers les services aux usagers, ainsi que pour la consolidation des données de la Collectivité dans le cadre de l'observatoire départemental et de la mise en œuvre de l'Open Data.

Section d'investissement : 2,8 M€

Les dépenses d'investissement pour l'acquisition de logiciels sont proposées à 2,8 M€, soit une augmentation d'un peu plus de 0,2 M€ par rapport au BP 2018. Cette augmentation s'explique notamment par l'évolution de la maintenance annuelle Microsoft (0,4M€).

Dans le cadre de la politique handicap de la collectivité, ces crédits permettent également l'acquisition de nouvelles solutions logicielles destinées à compenser des handicaps (visuels par exemple).

Les dépenses d'investissement tant au niveau de l'infrastructure du système d'information qu'au niveau de l'évolution de nos solutions applicatives doivent permettre d'engager le Département vers la transformation digitale de la collectivité.

Ainsi, des projets vont permettre de consolider l'architecture technique de la collectivité en la dotant par exemple des solutions de stockage et de sauvegarde adaptées aux volumes des données traitées. 0,8 M€ seront ainsi dédiés notamment à l'achèvement du projet de remplacement de la solution de stockage démarré en 2018, à l'acquisition d'équipements

informatiques, téléphoniques et réseaux (serveurs, de routeurs, de switchs, de bornes wifi) ainsi que de matériels divers dont ceux de la solution de sauvegarde devenue obsolète.

D'autres projets consistent à assurer le socle à la fois matériel et logiciel qui correspond à l'environnement numérique du futur. Ainsi :

- 0,5 M€ sont consacrés à la partie logiciels et infrastructure: mises à jour des licences Microsoft, acquisitions de nouvelles licences MS Office, solution de virtualisation, Cloud et visioconférence, divers logiciels dont ceux relatifs aux compensations du handicap pour les agents de la collectivité (ex : TADEO, solution de transcription pour les personnes sourdes ou malentendantes) ;
- 0,5 M€ pour le renouvellement régulier des postes de travail vieillissants (dont l'achat de portables, ultraportables, postes fixes, copieurs, moniteurs et imprimantes).

Enfin, des projets correspondent à de nouveaux services offerts aux Bas-Rhinois et des évolutions des outils de gestion de l'administration :

- 0,2 M€ pour : d'une part la réalisation d'une nouvelle plateforme web d'échange avec les Bas-Rhinois et la mise en place de services dématérialisés, et d'autre part l'exploitation du socle technique pour le développement d'applications mobiles.
- 0,2 M€ pour les besoins de l'action sociale, notamment pour la mise en œuvre du projet d'harmonisation du système d'information des MDPH, et pour le projet de numérisation de la Maison de l'Autonomie évoqué ci-dessus ;
- 0,1 M€ pour le démarrage du projet Open Data, pour la mise en œuvre d'une application de gestion des ressources (salles de réunions et matériels rattachés) et pour remplacer l'application de gestion interne de gestion du parc matériel et de sollicitations au service support et assistance de la DSI.

Enfin, les ventes de matériels obsolètes sont estimées en recettes à 0,02 M€ pour 2019.

Partenariat

Le Département du Bas-Rhin et l'Eurométropole de Strasbourg collaborent depuis 2009 dans le domaine de l'information géographique. Cette collaboration se traduit notamment par une participation financière de 5 000 € au maintien des bases de données géographiques de référence sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg. Le principe d'une subvention de 15 000€ maximum sur la période 2018-2020 pour contribuer au maintien des bases de données géographiques de référence sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg a été acté par la délibération CD/2017/141 ayant créé l'autorisation d'engagement "P2018-2020 DONNEES GEOGRAPHIQUES EMS".

Pour 2019, la participation du Département s'établirait, comme en 2018, à 5 000 €.

02010 – Maintenance logiciel et matériel

Le montant des crédits destinés à la maintenance des matériels et logiciels informatiques est proposé à 1,1 M€.

Ce budget permettra de maintenir l'ensemble du parc applicatif de la collectivité composé de près de 250 logiciels, parc applicatif qui s'accroît chaque année et contribue ainsi globalement à l'amélioration de la gestion départementale.

Globalement, le budget proposé est en hausse de (+0,05M€), hausse en partie jugulée par l'arrêt de maintenances qui ne sont plus nécessaires. Un travail fin de définition des besoins et, des outils et maintenance à conserver a été réalisé afin de contenir l'augmentation de la dépense.

Cette dernière est essentiellement imputable au renouvellement des marchés de maintenance dont les coûts ont augmenté et à la mise en maintenance des nouvelles solutions applicatives telles que la gestion du document unique, le parapheur et l'orchestrateur transverses (qui sont des outils de l'administration électronique, nécessaires désormais du fait de la dématérialisation des marchés publics depuis le 1^{er} octobre 2018) ou le logiciel de prévention de la tuberculose.

02015 – Frais de télécommunications

Le budget proposé au budget 2019 pour les frais de télécommunications (fixe, mobile, internet) s'élève à 0,9 M€. Il est en hausse par rapport au BP 2018 de 4,4% en raison de la hausse de débit de nos lignes Internet nécessaire à la mise en œuvre de nouvelles technologies liées au télétravail et à l'évolution des environnement de travail de plus en plus orientés vers le cloud. Les frais liés aux communications restent globalement stables, tandis que ceux relatifs aux SMS sont en hausse pour répondre aux nouveaux besoins de communication de la collectivité à destination des Bas-Rhinois. Dans le cadre du nouveau marché télécommunication reconduit en 2019, l'accent sera notamment mis sur ce point afin de contenir au mieux ces frais.

Moyens généraux

Les moyens généraux englobent toutes les dépenses qui visent à fournir à l'administration départementale et aux conseillers départementaux un certain nombre de ressources et moyens nécessaires à l'accomplissement de leurs missions et au bon fonctionnement de la collectivité (fournitures de bureau, imprimerie, affranchissement, etc.).

Les dépenses consacrées aux moyens généraux sont ventilées dans les modes d'action suivants:

- 02020 – Fournitures de bureau ;
- 02025 – Affranchissement ;
- 02030 – Reprographie ;
- 02035 – Habillement
- 02040 – Autres fournitures ;
- 02045 – Documentation ;
- 02050 – Annonces et insertions ;
- 02055 – Flotte de véhicules ;
- 02060 – Audits et conseils ;
- 02065 – Conseils juridiques et contentieux

Dans la continuité des exercices précédents, le Département poursuit en 2019 sa politique de maîtrise des dépenses récurrentes nécessaires au fonctionnement interne de ses services.

Ainsi, le BP 2019 parvient à absorber une partie de la hausse de l'inflation concernant ce type de dépenses, notamment la forte augmentation des frais postaux, et arrive à contenir l'augmentation à et propose 0,3 M€.

Les quelques augmentations observées s'expliquent de la façon suivante :

- Les revalorisations importantes de prix pour des fournitures incontournables comme le papier ;
- Le recours plus fréquent à des prestations internes de reprographies plutôt que de faire appel à des prestataires externes, qui permettent de baisser des coûts sur d'autres postes de dépenses, mais entraînent une hausse des frais de l'imprimerie du Département.
- Enfin, au niveau national, la décision a été prise de modifier le modèle des carnets de santé délivrés par le service de PMI. Cette décision avait été anticipée par le Département

en 2018, conduisant à limiter la production des anciens carnets de santé dans l'attente des nouveaux modèles. Les nouveaux modèles, plus étoffés, sont désormais en production et seront à produire chaque année, ce qui permet d'expliquer également l'augmentation observée pour les dépenses d'imprimerie ;

· Les frais d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour accompagner le Département dans certains de ses projets, comme la collectivité numérique par exemple ou les études techniques de gestion du patrimoine.

D'autres dépenses peuvent par ailleurs être proposées en diminution grâce à un travail d'optimisation interne, la collaboration avec d'autres collectivités et la poursuite d'une politique économe.

Ainsi les frais d'affranchissement du Département sont proposés en diminution de plus de 9% par rapport au BP 2018, passant ainsi de 697 000 € à 631 000 €. Cette baisse malgré une nouvelle augmentation attendue du prix du timbre en 2019 est le résultat de mesures de rationalisation des envois et d'un recours plus fréquent aux transmissions par courrier interne et d'un partenariat avec la ville de Strasbourg permettant une optimisation des tournées.

Les frais de location des véhicules auprès du budget annexe du SPVBR affichent une nouvelle baisse de 1,6%. Cette diminution est possible, malgré la hausse des prix du carburant, grâce à la gestion optimisée des véhicules qui est opérée.

Enfin, les dépenses liées aux EPI (vêtements de travail et équipements techniques) sont proposées au même niveau qu'en 2018, soit 210 000 €. Ces crédits permettent de couvrir les besoins en équipements d'environ un millier d'agents du Département, qu'il s'agisse d'agents dédiés à l'entretien et à l'exploitation des routes ou encore des agents de sécurité par exemple.

A noter qu'à partir du 1^{er} janvier 2019 un nouveau marché pour l'acquisition de ces EPI sera mis en place, marché mutualisé avec le Haut-Rhin, à travers le groupement de commandes qui unit les deux collectivités.

Dans un monde où foisonnent les informations et les sources de données, la collectivité dispose d'une politique documentaire qui permet de sélectionner les informations pertinentes aux différents services de la collectivité et de proposer des produits documentaires utiles à l'activité.

Cette politique nécessite notamment des abonnements à des sources de données (papier et numériques) dont les coûts augmentent régulièrement.

Les crédits affectés aux ressources documentaires sont proposés en augmentation de 5 000 €, ce qui représente une évolution limitée à 2,3% par rapport au BP 2018 alors que les coûts augmentent en moyenne chaque année de 6%.

Les crédits affectés aux conseils juridiques et aux contentieux sont proposés en baisse de 5 000 €, passant ainsi de 130 000 € en 2018 à 125 000 € en 2019.

Je vous demande de bien vouloir adopter le projet de délibération suivant :

Après en avoir délibéré, le Conseil Départemental approuve les propositions d'inscriptions budgétaires pour 2019 de l'axe d'intervention 020 - Services supports.

Strasbourg, le 30/11/18

Le Président,

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'F. Bierry', written in a cursive style.

Frédéric BIERRY