

Le 3 juillet 2023

La présidente

à

Dossier suivi par : Catherine Ninzatti, greffière de section
T 02 99 59 85 51
bretagnegreffe@crtc.ccomptes.fr

Réf. : contrôle n° 2022-0072
P.J. : 1 rapport d'observations définitives

Objet : notification du rapport d'observations définitives et de sa réponse

Monsieur Jean-Luc Chenut
Président du conseil départemental
d'Ille-et-Vilaine
Hôtel du Département
1 avenue de la Préfecture
CS 24218
35042 Rennes

mona.izabelle@ille-et-vilaine.fr

Envoi dématérialisé avec accusé de réception (Article R. 241-9 du code des juridictions financières)

Je vous prie de bien vouloir trouver ci-joint le rapport comportant les observations définitives de la chambre sur la gestion du département d'Ille-et-Vilaine – les systèmes d'information - pour les exercices 2016 et suivants, ainsi que votre réponse.

Je vous rappelle que ce document revêt un caractère confidentiel qu'il vous appartient de protéger jusqu'à sa communication à votre assemblée délibérante. Il conviendra de l'inscrire à l'ordre du jour de sa plus proche réunion, au cours de laquelle il donnera lieu à débat. Dans cette perspective, le rapport et la réponse seront joints à la convocation adressée à chacun de ses membres. La convocation devra appeler l'attention des destinataires sur le caractère confidentiel qui s'attache à ce document jusqu'à la séance de l'assemblée délibérante au cours de laquelle il sera débattu.

Ainsi que le prévoit l'article R. 243-14 du code des juridictions financières, il vous appartient d'informer le greffe de la date de la plus proche réunion de votre assemblée délibérante et de lui communiquer en temps utile copie de son ordre du jour.

Dès la tenue de cette réunion, ce document sera publié sur le site Internet de la chambre. Je vous précise qu'en vertu de l'article L. 243-6 du code des juridictions financières, la chambre pourra, en tout état de cause, publier le rapport à l'expiration du délai de deux mois suivant la présente notification, quand bien même il n'aurait pas encore été débattu au sein de votre assemblée délibérante.

Dès cette publication, il pourra également être communiqué aux tiers en faisant la demande, dans les conditions fixées par le code des relations entre le public et l'administration.

Par ailleurs, conformément aux dispositions de l'article R. 243-17 du code précité, le rapport d'observations et la réponse jointe sont transmis au préfet ainsi qu'au directeur départemental des finances publiques d'Ille-et-Vilaine.

Enfin, j'appelle votre attention sur le fait que l'article L. 243-9 du code des juridictions financières dispose que « *dans un délai d'un an à compter de la présentation du rapport d'observations définitives à l'assemblée délibérante, l'ordonnateur de la collectivité territoriale ou le président de l'établissement public de coopération intercommunale à fiscalité propre présente, dans un rapport devant cette même assemblée, les actions qu'il a entreprises à la suite des observations de la chambre régionale des comptes* ».

Il précise ensuite que « *ce rapport est communiqué à la chambre régionale des comptes, qui fait une synthèse annuelle des rapports qui lui sont communiqués. Cette synthèse est présentée par le président de la chambre régionale des comptes devant la conférence territoriale de l'action publique. Chaque chambre régionale des comptes transmet cette synthèse à la Cour des comptes en vue de la présentation prescrite à l'article L. 143-9* ».

Dans ce cadre, vous voudrez bien notamment préciser les suites que vous aurez pu donner aux observations et aux recommandations qui sont formulées dans l'ensemble du rapport d'observations, en les assortissant des justifications qu'il vous paraîtra utile de joindre, afin de permettre à la chambre d'en mesurer le degré de mise en œuvre.



Sophie Bergogne



RAPPORT D'OBSERVATIONS DÉFINITIVES ET SA RÉPONSE

DÉPARTEMENT D'ILLE-ET-VILAINE
Gestion des systèmes d'information
(Ille-et-Vilaine)

Exercices 2016 et suivants

TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE	4
INTRODUCTION	6
1 LA STRATEGIE ET LA GOUVERNANCE DU SYSTEME D'INFORMATION	8
1.1 Des schémas directeurs aux objectifs ambitieux mais confrontés à des difficultés de réalisation	8
1.1.1 Le schéma directeur des systèmes d'information 2016-2021	8
1.1.2 La feuille de route pour la transformation numérique 2020-2022	9
1.1.2.1 Des objectifs ambitieux	9
1.1.2.2 Des difficultés de mise en œuvre.....	10
1.2 Une direction des systèmes numériques, pilote de la politique informatique et numérique du département.....	11
1.2.1 Une direction bien intégrée dans le processus décisionnel du département	11
1.2.2 Des effectifs en progression	11
1.2.3 Une formation professionnelle non priorisée sur le cœur de métier de la direction	13
1.3 Un effort financier conséquent et progressif.....	14
1.3.1 Les dépenses de fonctionnement consacrées aux SI	14
1.3.2 Les dépenses d'investissement.....	15
1.3.3 Une dépendance maîtrisée aux fournisseurs	16
2 LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION	18
2.1 La politique de sécurité du système d'information	18
2.2 La charte d'utilisation du système d'information.....	19
2.3 Le responsable de la sécurité des systèmes d'information.....	20
2.4 Le niveau de sécurité.....	20
3 LE RESPECT DU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES	21
3.1 L'absence de stratégie globale et de plan d'actions	21
3.2 Le positionnement du délégué à la protection des données	22
3.3 Un recensement partiel des activités de traitement des données.....	23
3.4 Le renforcement de l'information et la sensibilisation à la protection des données à caractère personnel	23
4 DES MARGES DE PROGRESSION POUR RENFORCER LE SYSTEME D'INFORMATION	25
4.1 Recentrer et prioriser la stratégie au regard des moyens disponibles.....	25
4.2 Conforter l'action de la direction des services numériques	25
4.2.1 Maintenir le niveau d'ingénierie et d'expertise.....	26
4.2.2 Recentrer la formation de la DSN sur son cœur de métier.....	26

4.3 Envisager des pistes de mutualisations externes	26
4.4 Finaliser le travail de mise en conformité avec le RGPD	28
4.4.1 Adopter une stratégie et un plan d'actions pluriannuels	29
4.4.2 Mener une réflexion sur le positionnement du délégué à protection des données	29
ANNEXES.....	31
Annexe n° 1. Glossaire.....	32
Annexe n° 2. Schémas directeurs des systèmes d'information.....	34
Annexe n° 3. Direction des systèmes numériques	35
Annexe n° 4. Règlement général sur la protection des données	40

SYNTHÈSE

Le système d'information est un ensemble complexe de ressources de natures diverses (ressources humaines, matériels principalement informatiques, logiciels), destiné au traitement d'informations. Sa gestion connaît de profonds bouleversements depuis plusieurs années avec la dématérialisation des métiers et des traitements de dossiers mais aussi, plus encore depuis la crise sanitaire, avec le développement du télétravail. Dans un contexte de moyens financiers contraints et de risques accrus en termes de sécurité, le département se doit d'optimiser et de préserver la sécurité de son système et de son patrimoine.

Une stratégie globale à recentrer et à prioriser au regard des moyens disponibles

Le département s'est doté d'une feuille de route 2020-2022 pour la transformation numérique. Alors qu'elle prévoyait la réalisation de 63 projets, leur nombre a plus que doublé pour atteindre 147 en 2022, nuisant à la lisibilité des actions de ce schéma. Au 30 juin 2022, 63 % des projets étaient achevés ou en cours de réalisation et seuls 39 % des crédits prévus pour leur réalisation avaient été consommés. Ce retard résulte du temps nécessaire pour faire évoluer l'appareil de production de la collectivité, des perturbations dues à la crise sanitaire et des difficultés de recrutement. Au vu de ces éléments, il apparaît nécessaire de stabiliser le nombre de projets de la feuille de route et de n'envisager leur lancement qu'après s'être assuré de disposer des moyens humains et techniques adaptés, permettant de les piloter et de les réaliser dans un délai raisonnable.

Une direction des systèmes numériques à conforter dans son rôle de pilote de la politique informatique et numérique du département

La direction des services numériques reste l'outil central de la gestion optimisée des systèmes d'information du département. Ses effectifs ont été renforcés en matière d'expertise et de technicité en privilégiant le recrutement d'agents de catégorie A et sa pyramide des âges permet au département de disposer d'une marge de manœuvre en termes de recrutement dans les cinq prochaines années, afin de renforcer son ingénierie. Des actions doivent être menées afin de consolider la formation continue et répondre à la difficulté de recrutement et à la pénurie de ressources sur certains postes.

Un effort financier conséquent et progressif

Le département a réalisé un effort financier conséquent pour son système d'information, représentant en moyenne 15,9 M€ par an. Les crédits ont ainsi progressé de 61,9 % en six exercices et ont permis d'accroître l'effectif de la direction des services numérique (+9,6 agents), de moderniser le parc informatique départemental et de renforcer l'informatisation des collègues.

Un travail à finaliser pour se conformer aux exigences du règlement général sur la protection des données

En 2022, seulement 69,2 % des activités de traitement de données avaient été consignées dans le registre prévu par le RGPD. Pour finaliser le recensement complet de toutes les activités de traitement des données personnelles des services départementaux, il apparaît nécessaire que la collectivité se dote d'une stratégie formalisée, d'un plan d'action réaliste et d'un calendrier adapté, tenant compte de ses priorités financières et de ses ressources humaines.

Des pistes de rationalisation à expertiser afin d'optimiser la gestion du système d'information départemental

Les modes d'organisation et de gestion actuels pourraient être optimisés en assurant des mutualisations internes et en favorisant des rationalisations départementales avec le service départemental d'incendie et de secours et la maison départementale des personnes handicapées (infrastructures, équipements, ressources humaines) et interdépartementales (projets de développement et de déploiements d'applications informatiques ou de gestion de données communes et recrutement mutualisé de personnels spécialisés tels que des *data analysts* ou *scientists*).

- - -

INTRODUCTION

La chambre régionale des comptes Bretagne a procédé, dans le cadre de son programme de travail, au contrôle des comptes et à l'examen de la gestion du département d'Ille-et-Vilaine à compter de l'exercice 2016. Ce contrôle a été ouvert par lettre du 13 avril 2022 auprès de M. Jean-Luc Chenut, président du conseil départemental, ordonnateur en fonction.

L'entretien de début de contrôle s'est déroulé le 28 avril 2022 avec M. Chenut, M. Alain Gillouard, directeur général des services, Mme Valérie Lecomte-Tribehou, directrice générale adjointe en charge du pôle égalité, éducation et citoyenneté et Mme Mona Isabelle, déléguée générale à la transformation. L'entretien de fin de contrôle, prévu par l'article L. 243-1 du code des juridictions financières, s'est déroulé le 10 novembre 2022 avec M. Chenut et Mmes Lecomte-Tribehou et Isabelle.

La chambre, lors de sa séance du 30 novembre 2022, a arrêté ses observations provisoires. Le rapport d'observations provisoires a été notifié le 27 mars 2023 à M. Chenut. Sa réponse est parvenue à la chambre les 17 avril 2023.

Après avoir examiné la réponse reçue, la chambre, lors de sa séance du 25 mai 2023, a arrêté ses observations définitives.

LA GESTION DES SYSTÈME D'INFORMATION

Un système d'information est un ensemble complexe de ressources de natures diverses (ressources humaines, matériels principalement informatiques, logiciels) avec comme matière première des données et comme résultat des informations. Il occupe une place stratégique et se trouve au cœur du fonctionnement d'une collectivité. La qualité, l'intégrité et la sécurité du système d'information conditionne aujourd'hui l'efficacité de l'action de l'administration face à la recrudescence des attaques et des risques informatiques.

La transformation numérique est une réalité et un enjeu majeur pour les collectivités territoriales. La multiplication de l'utilisation des technologies numériques transforme le fonctionnement du service public et la relation à l'utilisateur, notamment par la généralisation des services en ligne et des téléprocédures, mais aussi au regard de l'optimisation de l'analyse des données de masse et de l'utilisation de l'intelligence artificielle. La généralisation du télétravail dans les collectivités a par ailleurs imposé l'adaptation des moyens informatiques à ces nouvelles conditions de travail.

Dans un contexte de moyens financiers contraints et de demande sociale croissante, les départements sont confrontés à la nécessité d'optimiser leurs moyens de fonctionnement. Cette optimisation passe par la mise en place d'un système d'information permettant de déployer efficacement de nouveaux outils numériques, de développer et de simplifier l'accessibilité aux services publics, d'améliorer les conditions de travail des agents tout en protégeant l'intégrité du système et en renforçant sa sécurité.

1 LA STRATEGIE ET LA GOUVERNANCE DU SYSTEME D'INFORMATION

1.1 Des schémas directeurs aux objectifs ambitieux mais confrontés à des difficultés de réalisation

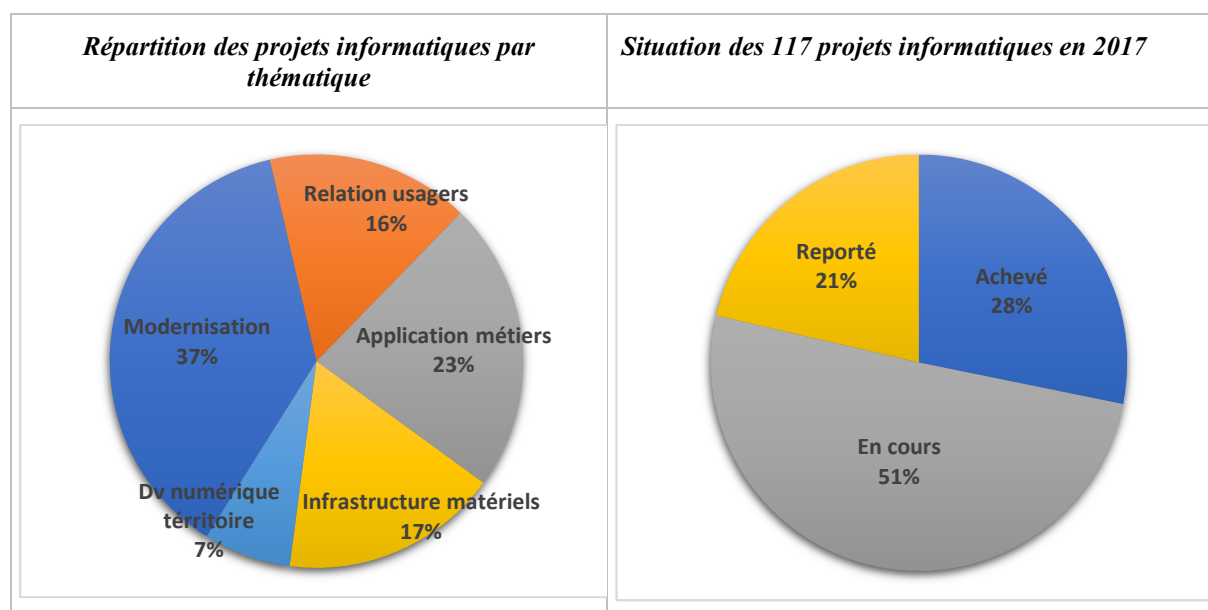
Le pilotage de la fonction système d'information du département repose sur des schémas directeurs des systèmes d'information (SDSI) d'une durée variant de trois à six ans. Deux schémas directeurs ont été examinés sur la période 2016-2022.

1.1.1 Le schéma directeur des systèmes d'information 2016-2021

En novembre 2015, le département a validé un nouveau SDSI pour la période 2016-2021. Ce document visait prioritairement à faire évoluer les applications métiers et moderniser les infrastructures et les matériels. Il prévoyait la réalisation de 11 axes prioritaires déclinés en 88 projets informatiques. Ce schéma prévu initialement pour durer six ans (2016-2021) s'est arrêté au bout de quatre ans, à la fin 2019. Il a été remplacé par une feuille de route pour la transformation numérique, couvrant la période 2020 à 2022.

Le nombre de projets traités par le schéma a doublé en quatre ans, passant de 59 projets initiaux à 117 fin 2019, soit une adjonction de 58 nouveaux projets sur la période. Seuls 28 % des projets prévus ont été achevés durant la période, tandis que 51 % étaient en cours de réalisation fin 2019 et 21% ont été reportés vers la feuille de route numérique 2020-2022 (25).

Graphique n° 1 :



Source : CRC à partir des données communiquées par le département.

L'effort financier consacré par le département pour la mise en place de ce schéma a été en moyenne sur la période de 9,2 M€ par an (2,6 M€ en dépenses de fonctionnement et 6,55 M€ en dépenses d'investissements).

La chambre constate qu'aucun bilan d'exécution technique des projets inscrits dans le schéma n'a été réalisé et soumis au conseil départemental afin de l'informer du niveau d'atteinte des onze actions prioritaires fixées en 2016.

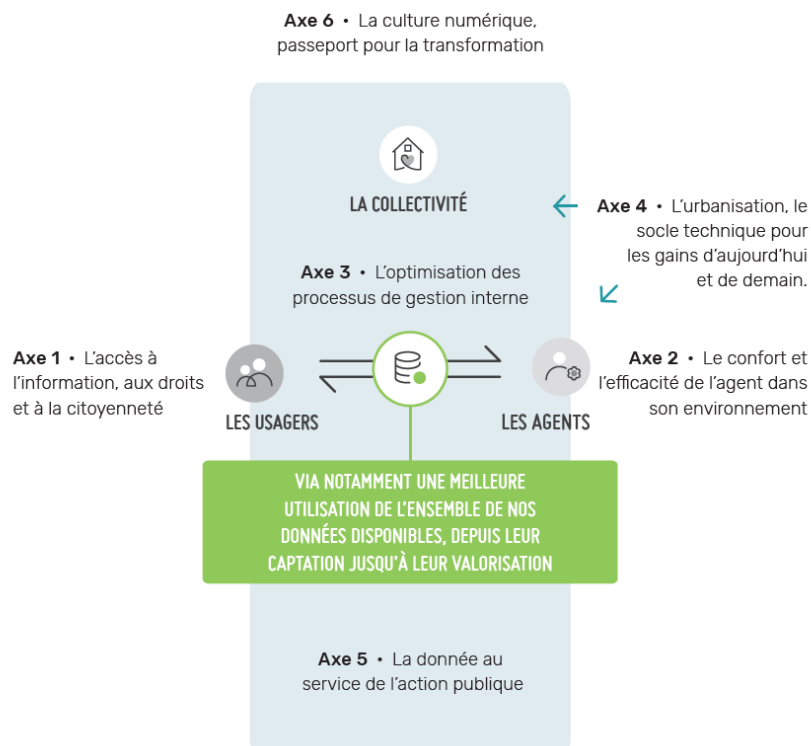
1.1.2 La feuille de route pour la transformation numérique 2020-2022

1.1.2.1 Des objectifs ambitieux

En 2019, le département a souhaité réorienter les objectifs initialement fixés dans son schéma 2016-2021 en accélérant la transformation numérique et en renforçant l'accompagnement au changement. Le précédent SDSI s'appuyait sur une logique métiers. La feuille de route repose sur une approche visant à moderniser les processus, les opérations, les interfaces, les services ou systèmes internes ; elle doit permettre à la collectivité de mieux répondre aux attentes des usagers, d'optimiser le fonctionnement des services et de faciliter le travail des agents.

Ce document comporte six axes d'intervention, déclinés en 22 actions qui s'articulent autour de 63 projets allant de la simplification des démarches à l'harmonisation des pratiques, en passant par le renforcement des collaborations et l'adaptation du service.

Graphique n° 2 : Les six axes d'interventions du SDSI



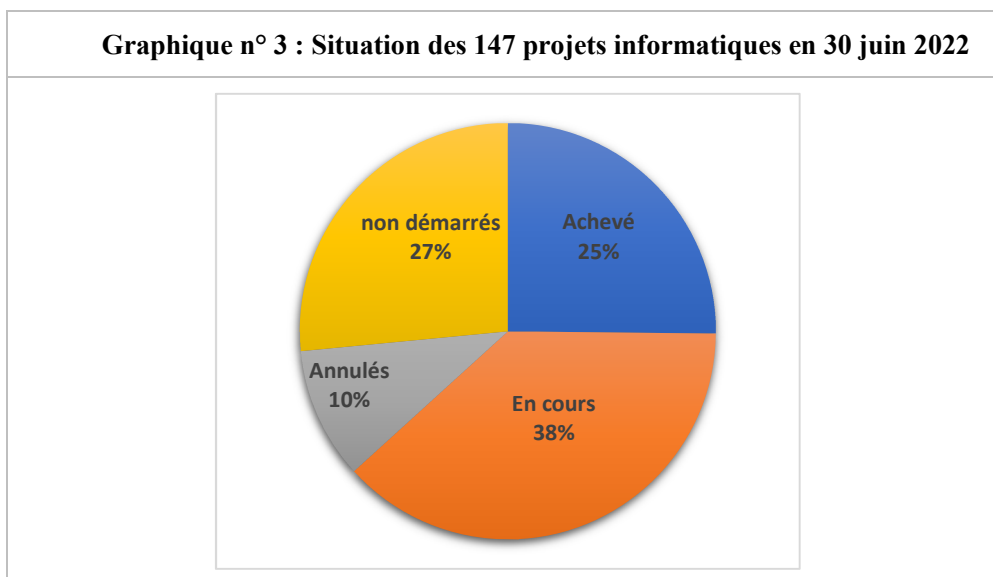
Source : département.

1.1.2.2 Des difficultés de mise en œuvre

Comme pour le précédent schéma, il y a eu en trois ans une inflation des projets suivis par cette feuille de route. Alors qu'initialement seuls 63 projets étaient prévus, leur nombre a plus que doublé pour atteindre 147 en 2022, nuisant à la lisibilité des actions de ce schéma.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a précisé que l'augmentation importante des projets inscrits dans la feuille de route numérique entre 2019 et 2022 s'expliquait par des opérations liées au socle technique et à la maintenance, qui n'avaient pas été détaillées dans la feuille de route initiale, ainsi que par la subdivision de certains gros projets en plusieurs sous-projets.

Au 30 juin 2022, 25 % des projets étaient achevés, 38 % étaient en cours, 10 % avaient été annulés et 27 % n'avaient pas démarré. La collectivité avait prévu en 2020 de consacrer 15 M€ à la mise en place de cette feuille de route. Au 30 juin 2022, cette somme n'a été consommée qu'à hauteur de 39 % (6 M€). Le taux d'exécution atteignait 31,7 % pour les dépenses de fonctionnement et 39,3 % pour l'investissement.



Source : CRC à partir des données communiquées par le département.

Le retard pris dans le déploiement de la feuille de route s'explique principalement par l'avancement opérationnel des projets qui a été moins rapide que prévu. Selon la collectivité, l'année 2020 a en effet été une année de mise en place de l'organisation (recrutement, passation des marchés publics) et des socles techniques préalables à la réalisation des projets, afin d'adapter l'appareil de production aux objectifs de la feuille de route. L'avancement des projets a également été percuté de manière significative par la crise sanitaire. Durant cette période, les moyens humains et financiers ont été redéployés vers la gestion des réseaux et la généralisation du télétravail. Enfin, à partir du dernier trimestre 2021, la collectivité a été confrontée à des départs et des mobilités au sein de la direction des services numériques, et à des difficultés de recrutement. Cinq postes de chefs de projets sont actuellement à pourvoir, ce qui n'est pas sans effet sur la capacité à mener à bien les projets prévus : certains ont dû être ralentis voire suspendus et les activités de maintien en condition opérationnelle des outils sont également affectées.

Compte tenu de cette situation et afin de disposer d'un temps complémentaire pour finaliser les projets en cours et initier quelques projets prioritaires, le département a décidé de proroger d'une année la feuille de route afin qu'elle s'achève fin 2023 au lieu de fin 2022. En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a indiqué que certains des projets initialement prévus devront finalement être reportés à la prochaine feuille de route numérique.

1.2 Une direction des systèmes numériques, pilote de la politique informatique et numérique du département

1.2.1 Une direction bien intégrée dans le processus décisionnel du département

La direction des systèmes numériques (DSN) est chargée du développement et du bon fonctionnement du système d'information des services du département. Elle est rattachée à la délégation générale de la transformation numérique. Elle assume en 2022 la gestion de 352 applications, 11 478 postes informatiques répartis dans sept directions générales, six agences départementales et 82 sites départementaux dans lesquels exercent 3 480 agents.

La DSN est intégrée dans les instances décisionnelles et de pilotage stratégique de la collectivité (comité de direction, comité de suivi de la feuille de route numérique et comité des risques). Son directeur est membre du comité de direction et participe à toutes les instances de pilotage stratégique intégrant des aspects numériques. Il peut ainsi, au sein de ces instances dirigeantes, participer aux choix et arbitrages dès lors qu'ils ont un effet sur les systèmes d'information.

La DSN se décompose en cinq services (ingénierie applicative, infrastructures, centre de services, collègue numérique, budget et achats) et quatre missions (sécurité, administration des données, stratégie digitale, qualité). À ses côtés, une organisation déconcentrée a été mise en place, composée de techniciens et de référents numériques qui relèvent des directions métiers. Ils sont placés au plus près des utilisateurs et la DSN dispose d'un lien fonctionnel avec ces agents.

1.2.2 Des effectifs en progression

En 2021, les effectifs consacrés aux systèmes d'information représentaient 2,7 % des effectifs totaux du département (3 479,1 agents¹). Ainsi 96,3 agents exerçaient des fonctions en lien avec les systèmes d'information au sein de la collectivité, dont 68,9 agents à la DSN, 22,4 agents référents fonctions numériques et cinq techniciens d'assistance numérique en territoire.

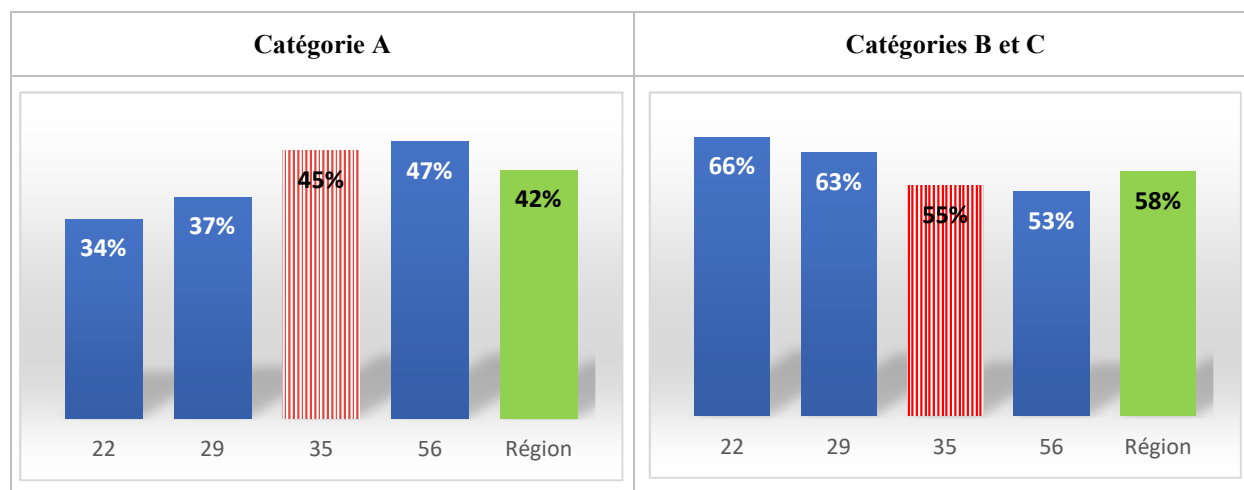
¹ Équivalents temps plein.

Les effectifs des agents de la DSN ont progressé de 16,1 % entre 2016 (59,3 agents) et 2021 (68,9 agents) ; 70 % sont titulaires. Le département a renforcé ses effectifs en recrutant prioritairement des agents de catégorie A (+9,6 agents).

Sur la période 2018-2020, le taux de rotation de l'effectif est relativement stable et atteint en moyenne 11,8 %, soit l'équivalent de 11 postes chaque année. En 2021 le taux de rotation a été multiplié par 2,3 (27,9 % - 24 postes). Il s'explique par une réorganisation interne de la DSN, ayant donné lieu à un redéploiement des postes et un repositionnement des agents. Le département constate des rotations importantes sur les métiers en tension (chef de projet informatique, technicien expert) pour lesquels il existe une forte demande sur le marché de l'emploi et une concurrence du secteur privé, plus attractif sur le plan de la rémunération.

Le niveau d'ingénierie présent au sein de cette direction est supérieur à la moyenne régionale.

Graphique n° 4 : Part des agents de catégories A, B, C exerçant dans les DSI de chaque département (2021)

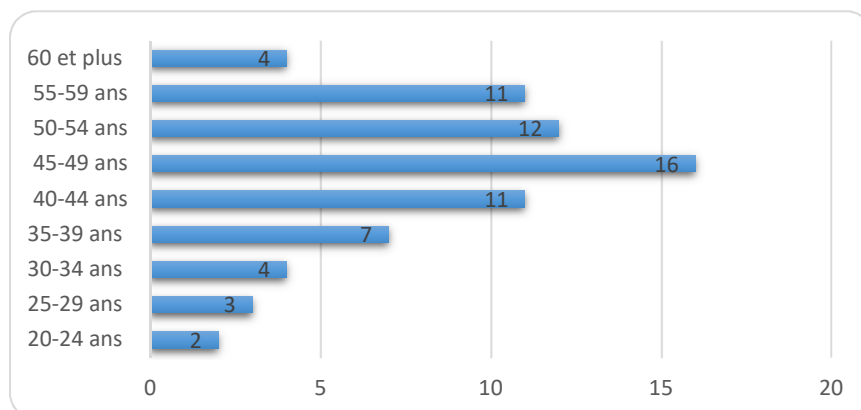


Source : CRC à partir des données communiquées par les départements

Le département dispose d'une gestion prévisionnelle des emplois et des compétences qui identifie les compétences à préserver au sein de la direction. La collectivité a pris des mesures pour conserver ces compétences de façon pérenne, afin de maintenir opérationnels les systèmes d'information (élaboration d'une matrice des compétences et des risques, constitution de binômes, passation de contrat de prestation).

L'absentéisme pour maladie ordinaire est stable et maîtrisé sur la période 2016-2021 et se situe au-dessous des ratios nationaux. Le nombre d'accidents du travail reste très limité sur la période, en dépit de la progression des effectifs (+10,5 %), ce qui atteste de la qualité de la politique de prévention menée par le département.

La pyramide des âges fait apparaître que 38,5 % des agents ont plus de 50 ans (27 agents) et 21 % de l'effectif partira en retraite dans les 10 prochaines années (15 agents), dont 5,7 % dans les cinq ans (4 agents). Le département dispose ainsi d'une marge de manœuvre lui permettant de définir un niveau de remplacement adapté aux objectifs qu'il aura arrêtés en termes de niveaux de service pour les systèmes d'information.

Graphique n° 5 : Pyramides des agents exerçant au sein de la DSN au 30 juin 2022

Source : département.

La chambre invite le département à maintenir son effort en matière de gestion prévisionnelle des compétences et à privilégier le recrutement d'agents de catégorie A afin de renforcer les compétences en matière de suivi de projets (chef de projets), de cybersécurité, de développement informatique et d'ingénierie des infrastructures.

1.2.3 Une formation professionnelle non priorisée sur le cœur de métier de la direction

La collectivité a mis en place un plan de formation pluriannuel pour la période 2018-2021. Si celui-ci a reçu un avis favorable du comité technique, il n'a pas été soumis pour avis au conseil départemental comme le prévoit l'article 7 de la loi n° 84-594 du 12 juillet 1984 relative à la formation des agents de la fonction publique territoriale². Ce plan prévoyait un certain nombre de formations aux « systèmes d'information » pour les agents de la direction, mais aucune ne concernait la sécurité des systèmes, et la gestion et la protection des données.

En 2021, 34,2 % des agents de la DSN ont suivi une ou des formations à raison d'une moyenne de 3,4 jours par an (soit 24 heures par an). Le nombre d'agents et d'heures de formations ont significativement progressé en 2021 par rapport à 2019 et 2020, ce qui s'explique pour partie par la fin de la crise sanitaire. Seuls 48 % des formations ont été consacrés au système d'information qui est le cœur de métier des agents de la direction. La part des formations diverses reste en moyenne proche des 37 %, quand les formations management (15 %) diminuent sur la période.

Le plan annuel de formation 2022 validé en mai 2022 prévoit deux axes de formations visant à accompagner la transformation numérique de la collectivité (formations informatiques, numériques et bureautiques des agents du département et formation à l'attention des techniciens en assistance numérique) et répondre aux besoins croissants sur les applications métiers sensibles. Alors que ce plan prévoit des parcours de formation par métier (managers, métiers du social, des routes, assistants familiaux, agents des collèges), aucun module n'est spécifiquement prévu pour les agents intervenant sur les systèmes d'information de la collectivité. De même, aucune formation n'est prévue en matière de sécurité.

² Dispositions désormais codifiées à l'article L. 423-3 du code général de la fonction publique.

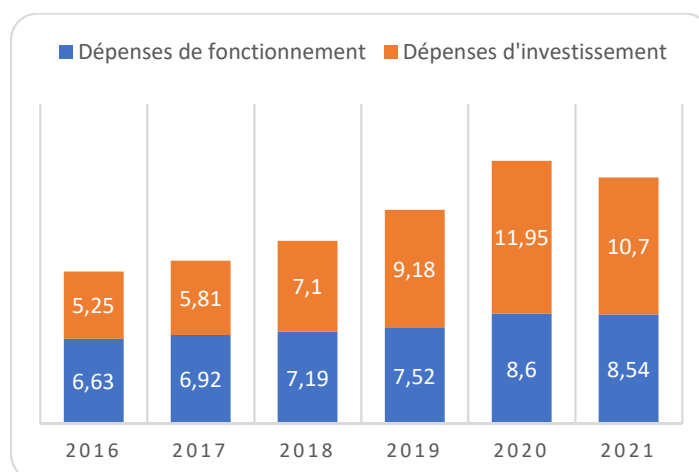
En 2022, une expérimentation a été menée afin de sensibiliser une centaine d'agents à la cybersécurité, au règlement général sur la protection des données (RGPD) et aux risques inhérents à l'usage des systèmes d'informations via une plateforme interactive de sensibilisation au risque informatique. La collectivité a indiqué sa volonté de généraliser ce dispositif à tous les agents du département en 2023.

Elle envisage de valider au 1^{er} trimestre 2023 un plan de formation pour les années 2023-2024, qui devrait tourner autour de cinq thématiques : inclusion numérique, relations et collaborations au travail, développement durable, prévention des risques professionnels et accueil et relations avec les jeunes. Ce plan devra intégrer dans le parcours de formation des agents le dispositif de sensibilisation au risque informatique. Un bilan devra être réalisé afin d'adapter l'outil aux besoins du service et des agents.

1.3 Un effort financier conséquent et progressif

Les moyens financiers consacrés au système d'information ont globalement progressé de 61,9 % entre 2016 et 2021 (+7,36 M€), avec des dépenses de fonctionnement qui ont augmenté de 28,8 % et des dépenses d'investissement qui ont doublé.

Graphique n° 6 : Évolution des moyens financiers consacrés au système d'information (en M€)

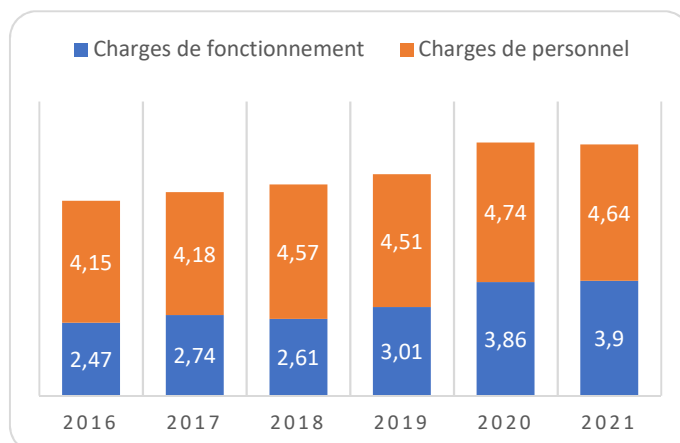


Source : département.

1.3.1 Les dépenses de fonctionnement consacrées aux SI

Les dépenses de fonctionnement sont passées de 6,62 M€ en 2016 à 8,54 M€ en 2021. Les charges de personnel ont connu une augmentation de 11,8 %, qui s'explique par la progression des effectifs sur la période. Les autres charges de fonctionnement ont présenté une progression significative de 57,8 % en six exercices, passant de 2,47 M€ en 2016 à 3,9 M€ en 2021.

Graphique n° 7 : Évolution des dépenses de fonctionnement consacrées aux SI (en M€)



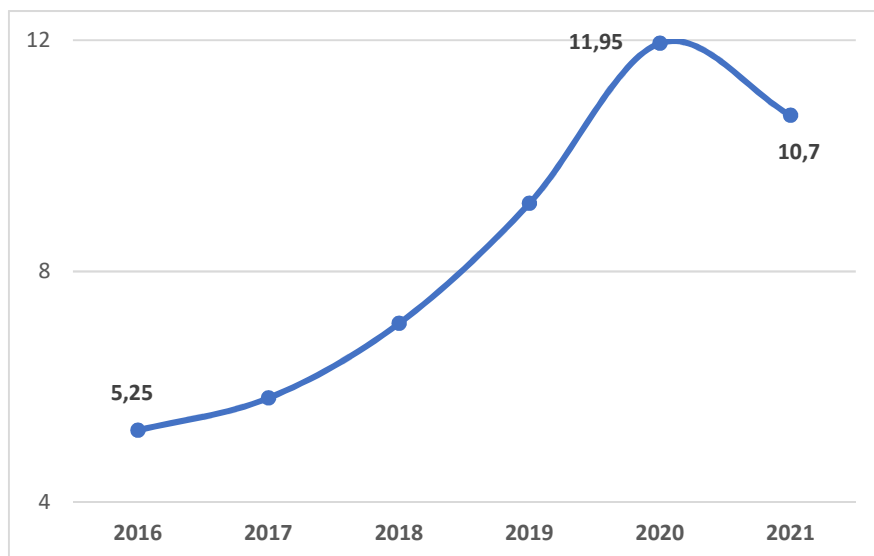
Source : département.

Cette augmentation s'explique par une hausse des frais de télécommunication (déploiement de smartphones, abonnement opérateur *data*, très haut débit (THD), abonnement internet des collègues) et de la maintenance (effet de la feuille de route numérique). L'exercice 2021 comprend en outre les frais résultants de la convention passée avec le groupement d'intérêt public de santé informatique Bretagne (GIP SIB) pour la gestion de la maintenance informatique des collèges publics, pour un montant de 473 533 €.

1.3.2 Les dépenses d'investissement

Le budget d'investissement du système d'information a doublé, passant de 5,25 M€ en 2016 à 10,7 M€ en 2021.

Graphique n° 8 : Évolution des dépenses d'investissement consacrées au système d'information (en M€)



Source : département.

La mise en œuvre des objectifs fixés par la feuille de route du numérique 2020-2022 a entraîné une progression significative des dépenses d'investissement. C'est principalement l'augmentation des dépenses d'études et de développement et la modernisation du parc informatique qui expliquent le doublement des crédits sur la période. Par ailleurs, l'augmentation du nombre des licences Office 2019 a participé à l'accroissement de ces dépenses à hauteur de 1,3 M€ sur la période.

Dans le cadre de l'élaboration de la trajectoire budgétaire pluriannuelle du département, la délégation générale à la transformation, dont dépend la DSN, s'est dotée en mai 2022 d'une programmation pluriannuelle des investissements (PPI) 2023-2025. Il est prévu une progression de 30 % (soit 9 % par an) des dépenses de fonctionnement relatives au SI et de 7% (soit 2,3 % par an) pour les dépenses d'investissement. La trajectoire de cette programmation est proche des évolutions constatées sur la période 2019-2021, qui a enregistré une progression moyenne annuelle de 13,1 % en fonctionnement et de 9,8 % en investissement.

1.3.3 Une dépendance maîtrisée aux fournisseurs

Une trop forte externalisation du service peut entraîner la disparition des compétences clés et la dépendance à une entité tierce. Si plus d'une centaine de prestataires interviennent pour le département, ce nombre est en baisse (-15 %) sur les trois derniers exercices. Les dépenses externalisées³ ont connu une progression de 42 % sur la période, passant de 6,1 M€ à 8,7 M€. Cette progression est due principalement à l'augmentation des coûts des droits liés aux licences (+36 %), aux frais d'étude qui ont été multipliés par deux avec le lancement de la feuille de route en 2020 et aux frais de télécommunication.

La majorité (63 %) des dépenses externalisées est liée aux concessions (licences et droits d'utilisation : 1,1 M€/an) et à la maintenance des systèmes d'information (0,9 M€ par an). Alors que les dépenses de maintenance se sont réduites de 20 % sur la période examinée (-0,22 M€), le coût des droits liés aux licences a bondi de 36 % en trois exercices (+1 M€), avec un pic en 2020. Huit fournisseurs se répartissent en moyenne 76 % des dépenses consacrées à la maintenance et aux frais de concessions sur ces trois exercices (11,6 M€ sur 15,2 M€). Leur part a progressé sur la période, passant de 70 % en 2019 à 82 % en 2021.

La chambre constate une dépendance maîtrisée du département face à ses principaux fournisseurs. Elle invite néanmoins la collectivité à la prudence, en maintenant au sein de la DSN, de façon pérenne, une expertise technique renforcée permettant de piloter et de contrôler ces prestataires. Il s'agit de conforter les compétences internes de contractualisation technique, permettant la mise en place de contrats « portables » d'un fournisseur à l'autre, afin d'être en mesure d'assurer une mise en concurrence périodique, de favoriser la diversité des fournisseurs et de disposer de coûts de prestation optimaux.

³ Dépenses TTC de fonctionnement chapitre 011 + chapitre 20 concessions (licences) et frais d'études hors taxe. Ces charges englobent notamment des dépenses d'hébergements informatiques, des frais télécoms, des frais d'acquisition et de maintenance de progiciels, des contrats de service externalisés (maintenance du parc informatique), des prestations d'assistance à maîtrise d'ouvrage et d'expertise sur les projets, la sécurité et les frais d'études.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a précisé qu'il souhaitait se doter d'une stratégie autour des plateformes logicielles, dont le processus de production est complètement maîtrisé en interne.

CONCLUSION DE LA PARTIE

Le département s'est doté d'une feuille de route pour la transformation numérique pour la période 2020-2022, qui devrait être prorogée sur l'exercice 2023. Alors qu'initialement seuls 63 projets étaient prévus, leur nombre a plus que doublé pour atteindre 143 en 2022, nuisant à la lisibilité des actions de ce schéma. Au 30 juin 2022, 63 % des projets étaient achevés ou en cours de réalisation et seuls 39 % des crédits prévus avaient été consommés. Ce retard résulte du temps nécessaire pour faire évoluer l'appareil de production de la collectivité, des perturbations dues à la crise sanitaire et de difficultés de recrutement.

La DSN reste l'outil central de la gestion optimisée des systèmes d'information du département. Ses effectifs ont été renforcés en matière d'expertise et de technicité, en privilégiant le recrutement d'agents de catégorie A. Sa pyramide des âges permet au département de disposer d'une marge de manœuvre en termes de recrutement dans les cinq prochaines années, permettant de requalifier des postes et de privilégier le recrutement d'agents de catégorie A, afin de renforcer son ingénierie en matière de suivi de projets (chef de projets), de cybersécurité et d'assistance.

Le département a consenti un important effort financier pour son système d'information, représentant en moyenne 15,9 M€ par an. Les crédits ont ainsi progressé de 61,9 % en six exercices et ont permis de renforcer la DSN, de moderniser le parc informatique départemental et de renforcer l'informatisation des collègues.

2 LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

La sécurité a pour objectif de réduire les risques pesant sur le système d'information, afin de limiter leurs effets sur le fonctionnement et les activités métier des organisations. Elle vise à maîtriser :

- la confidentialité des données (limiter l'accès aux données sensibles aux seules personnes autorisées) ;
- la disponibilité des données (les données et systèmes doivent être disponibles durant les plages d'utilisation prévues) ;
- l'intégrité des données (aucune altération ou destruction volontaire ou accidentelle n'est possible lors du traitement, de la transmission et de la conservation des données) ;
- la preuve (retrouver avec une confiance suffisante la traçabilité des actions menées, l'authentification des utilisateurs et l'imputabilité à un responsable de chaque action effectuée).

Lors de son contrôle, la chambre a procédé à l'examen approfondi de la sécurité des systèmes d'information du département (sécurité externe et interne, plans de continuité et de reprise d'activité...). En raison de la sensibilité de ces sujets, les observations provisoires s'y rapportant ont été transmises au seul ordonnateur et ne figurent pas dans le présent rapport qui sera rendu public.

2.1 La politique de sécurité du système d'information

Une politique de sécurité du système d'information (PSSI) doit être définie afin d'assurer la bonne connaissance des utilisateurs dans ce domaine.

Le département dispose d'une PSSI validée par le directeur général des services en 2016, qui rappelle les obligations s'imposant à la collectivité, les objectifs et les orientations de sécurité et les modalités d'organisation.

Cette PSSI prévoit qu'une vérification de l'efficacité des dispositifs de protection soit assurée régulièrement. Sur la période 2019-2022, le département a ainsi fait réaliser des audits de sécurité et un test d'intrusion de son système d'information en 2019 et a procédé à un exercice de cybercrise en juin 2021. Une étude a été réalisée en 2021 et 2022 afin d'identifier les actifs prioritaires, d'envisager des scénarios d'attaques et de proposer une nouvelle cartographie des risques pour l'actualisation de la PSSI. Des préconisations ont été formulées afin que la collectivité renforce ses protections au risque de *ransomware*⁴ et teste régulièrement ses procédures (exercices de tests et audits). Selon la collectivité, une nouvelle version de la PSSI devrait être validée avant la fin du premier trimestre 2023.

⁴ Type d'attaque informatique qui bloque l'accès à l'appareil ou aux fichiers d'une victime et qui exige le paiement d'une rançon en échange du rétablissement de l'accès.

La chambre invite la collectivité, au regard des préconisations formulées par cette étude des risques et de l'arrivée d'un nouveau directeur général des services en 2022, à actualiser la PSSI en 2023.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a indiqué que sa PSSI était actuellement en cours de révision, tant en termes de sécurisation de son système que de sensibilisation et de communication auprès de différents publics (élus, direction générale, directeurs, agents...).

2.2 La charte d'utilisation du système d'information

Un organisme doté de systèmes d'information doit disposer d'une charte informatique, qui a pour finalité de contribuer à la préservation de la sécurité des systèmes d'information et fait de l'utilisateur un acteur essentiel à la réalisation de cet objectif⁵. Il s'agit d'un instrument juridique qui définit les conditions générales d'utilisation des systèmes d'information et de communication, de l'accès à internet, aux divers réseaux et systèmes d'information, et rappelle les règles de sécurité en vigueur.

Le département dispose d'une charte d'utilisation du système d'information dont la précédente version datait de novembre 2018, avant son actualisation et sa mise en œuvre en juin 2022. Cette dernière version, qui intègre de nouveaux éléments relatifs au télétravail et aux mobilités, apparaît complète et fixe les règles s'appliquant à l'usage des ressources informatiques, les modalités de protection de la vie privée et les mesures de contrôle de l'utilisation des ressources. Elle intègre une charte du rôle d'administrateur (principes généraux à respecter, surveillance et contrôle, traitement des dysfonctionnements et des incidents de sécurité) et rappelle les sanctions applicables. Elle est notifiée aux nouveaux arrivants et a été intégrée au règlement intérieur de la collectivité, ce qui la rend applicable et opposable à tous les agents et élus départementaux. Si des actions de sensibilisation ponctuelles et expérimentales ont été mises en place par la collectivité, elles restent limitées et touchent un nombre réduit d'agents.

Afin de s'assurer de la bonne connaissance et du respect de cette charte, la chambre invite la collectivité à réaliser régulièrement des campagnes d'hameçonnage ou autres exercices permettant de tester le niveau de sensibilisation des agents par service et des élus et de prévoir, le cas échéant, des campagnes de sensibilisation et de formation sur les risques informatiques. En réponse, le département a précisé que des campagnes d'hameçonnage et que des opérations de sensibilisation et de communication interne auprès de différents publics (élus, direction générale, directeurs, agents...) étaient en cours.

⁵ Agence nationale de sécurité des systèmes d'information (Anssi) - *Charte d'utilisation des moyens informatiques et des outils numériques* - juin 2017.

2.3 Le responsable de la sécurité des systèmes d'information

Le responsable de la sécurité des systèmes d'information (RSSI) assure le pilotage de la démarche de cybersécurité pour l'ensemble des services du département. Il s'assure de la mise en place des solutions et des processus opérationnels pour garantir la protection des données et le niveau de sécurité des SI. C'est lui qui prépare et pilote la mise en œuvre de la PSSI de la collectivité. Enfin, il assure un rôle de conseil, d'assistance, d'information, de formation et d'alerte, en particulier auprès des directions métiers du département.

Les missions et la responsabilité du RSSI (agent de catégorie A, ingénieur) sont décrits dans le document fixant la politique générale de sécurité de l'information de la collectivité. S'il est positionné au sein de la DSN, il dispose toutefois d'une autonomie d'action et fait partie de toutes les instances de gouvernance ayant à connaître de la sécurité des systèmes d'information (comité de sécurité et comité de pilotage chargé de la « protection des données et des libertés individuelles »).

2.4 Le niveau de sécurité

La collectivité dispose d'une politique active d'audits et de tests de la sécurité de son système d'information. Les recommandations formulées dans ce cadre doivent lui permettre d'adapter son niveau de sécurité, afin de faire face aux risques et menaces internes et externes. **La chambre invite le département à intégrer dans la PSSI qui doit être révisée en 2023, un volet fixant des objectifs pluriannuels en termes de réalisation d'audits et de tests d'intrusion du système d'information (internet et externe), et à se doter d'un cadre stratégique global dans ce domaine**

CONCLUSION DE LA PARTIE

Le département dispose depuis 2016 d'une politique de sécurité des systèmes d'information validée par le directeur général des services. Il conviendra au regard des résultats de l'étude de risques réalisée en 2022 et de l'arrivée du nouveau directeur général des services, de procéder à son actualisation. La collectivité a par ailleurs mis en place une politique active d'audits et de tests de son système d'information, qui doit lui permettre d'adapter le niveau de sécurité afin de faire face aux risques et aux menaces internes et externes.

3 LE RESPECT DU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES

Le département collecte, utilise, sauvegarde et détruit des données à caractère personnel plus ou moins sensibles, dans le cadre de son fonctionnement courant (fichiers de paie des personnels, dispositifs de vidéosurveillance des bâtiments, coordonnées des prestataires de ses marchés, allocataires de prestations sociales, etc.). Les obligations qui lui incombent à chaque étape du cycle de vie de la donnée (collecte, utilisation, sauvegarde, destruction) sont nombreuses, en particulier depuis l'entrée en vigueur du règlement général sur la protection des données (RGPD), le 25 mai 2018.

Entrent dans le champ des données à caractère personnel toutes les informations, manuscrites ou numériques, qui permettent d'identifier directement ou indirectement une personne. Sont ainsi des données à caractère personnel un relevé d'identité bancaire, un CV, une adresse, une plaque d'immatriculation, une adresse IP, une photographie d'identité. Le traitement de données à caractère personnel intervient lorsque celles-ci font l'objet d'une opération, quel que soit le procédé utilisé, qu'il soit automatisé ou non.

Adopté en 2016 et entré en vigueur le 25 mai 2018, le RGPD vise à donner aux citoyens européens davantage de visibilité et de contrôle sur leurs données personnelles⁶. Il met en place un dispositif de responsabilisation des acteurs du traitement et fixe à leur égard une obligation de moyens et non de résultats. Chaque entité doit ainsi être en mesure de démontrer sa conformité aux principes et règles posés dans le règlement. Il fixe un certain nombre d'obligations concrètes de conformité, parmi lesquelles la nomination d'un délégué à la protection des données (DPD) et la tenue d'un registre de l'ensemble des traitements de données à caractère personnel réalisés dans cette entité, quelle qu'en soit la nature.

3.1 L'absence de stratégie globale et de plan d'actions

Depuis l'entrée en vigueur du RGPD en mai 2018, le département s'est doté en septembre 2019 d'un comité de pilotage « protection des données et des libertés individuelles ». Celui-ci est composé de sept élus, du directeur général des services et de la déléguée générale à la transformation. Il ne s'est réuni qu'une fois en 2019 et en 2020. Toutefois, aucune stratégie et plan d'actions pluriannuelles n'ont été validés pour déterminer les modalités, les priorités et le calendrier de mise en conformité avec le RGPD.

⁶ Les dispositions du RGPD ont été transposées par la loi du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles et son décret d'application du 1^{er} août 2018, puis par l'ordonnance du 12 décembre 2018 et le décret du 29 mai 2019.

Fin 2021, la collectivité a réalisé un audit afin d'examiner le processus de mise en conformité au RGPD et de proposer un plan d'actions. À cette occasion, il a été constaté que la collectivité ne disposait pas d'une vision précise des données à caractère personnel qui sont manipulées, ni des risques encourus, qu'elle n'avait pas de feuille de route de mise en conformité au RGPD, que ses travaux n'étaient ni structurés, ni ordonnés, mais dictés par l'actualité et qu'ils reposaient quasi-exclusivement sur le délégué à la protection des données (DPD). Il a été proposé que le département intervienne dans 27 domaines afin de mettre en place un dispositif opérationnel permettant d'aboutir à une mise en conformité avec le RGPD. Au 1^{er} juillet 2022, seulement 45 % des recommandations formulées en décembre 2021 avaient été réalisées et 26 % étaient en cours de réalisation. Le département ne dispose toujours pas de feuille de route ou de plan d'actions destiné à finaliser sa mise en conformité avec les dispositions du RGPD.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a précisé qu'un travail avait été lancé fin 2022, afin d'élaborer une feuille de route spécifique. Celle-ci sera intégrée à la nouvelle feuille de route des systèmes d'information 2024-2027 et comportera une vision stratégique sur la conformité au RGPD.

3.2 Le positionnement du délégué à la protection des données

Le DPD est l'acteur principal chargé de la protection des données. Il doit informer et conseiller l'organisme en matière de protection des données, veiller au respect des principes et droits fixés par le RGPD dans les activités courantes de l'entité, être le point de contact de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), notamment en cas de contrôle de l'entité, être le point de contact de toute personne extérieure à l'organisme, ou membre de celui-ci, qui souhaite exercer ses droits ou signaler une violation de ses données. Il doit également tenir à jour la documentation relative aux traitements réalisés par l'entité et enfin réaliser un bilan d'activité annuel.

Le département dispose, depuis 2020, d'un équivalent temps plein de délégué à la protection des données réparti sur deux agents (catégorie A, ingénieurs) chargés de la protection des données et des missions de RSSI. Ces deux agents sont intégrés à la DSN. Le DPD ne dispose d'aucune lettre de mission fixant ses objectifs, organisant ses priorités et le calendrier de ses interventions. Aucun bilan annuel d'activité de la fonction DPD n'a par ailleurs été réalisé et présenté au comité « protection des données et des libertés individuelles » depuis 2019. Sur les trois derniers exercices, seul un signalement a été porté devant la Cnil.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a précisé que le positionnement au sein de la DSN avait été jugé le plus pertinent et le plus fonctionnel. Il permettrait de disposer d'une bonne vision des données et de leur protection au travers de la gestion du système d'information.

Le RGPD est une réglementation sur la gestion globale des données personnelles détenues par la collectivité sous tous les formats et pas seulement informatique. Or, la position du DPD au sein de la DSN l'amène à se concentrer sur les seules données informatisées traitées par le département, alors que son action devrait être beaucoup plus large. Elle devrait notamment permettre de réinterroger les processus et les pratiques de chaque service sur le besoin et les modalités de collecte des données personnelles.

3.3 Un recensement partiel des activités de traitement des données

La collectivité est tenue de recenser toutes les activités de traitement des données personnelles. Elle tient à ce titre un registre des activités de traitement qui est un document-clé de la mise en conformité aux dispositions du RGPD. Il doit permettre d'identifier pour chaque traitement les catégories de données traitées, les parties prenantes concernées, l'utilisation faite des données utilisées, les personnes qui y accèdent, les mesures de protection mises en place à leur égard et le temps de conservation de ces données. Ce registre doit être piloté et mis à jour régulièrement par le DPD.

Le département s'est doté d'un tel registre, dont le suivi est effectué dans un outil spécifique depuis 2021. Selon la collectivité, en avril 2023, 173 activités de traitement de données ont été consignées dans le registre, ce qui représente selon le département environ 69,2 % des bases de données présentes dans la collectivité (estimation de 250 bases de données).

Plus de 70 % des activités de traitement enregistrées relèvent de la gestion des ressources humaines de la collectivité (40 activités) et du domaine social (30 activités). Viennent ensuite les domaines traitant du suivi des systèmes d'information, de la communication et des collèges. Les activités de traitement répertoriées dans le registre se conforment aux exigences principales imposées en la matière par l'article 30 du RGPD.

Il reste cependant un important travail à réaliser dans nombre de domaines tels que l'action sociale (gestion des mineurs non accompagnés, accompagnement et suivi des actions d'insertion des bénéficiaires du RSA, accueil et accompagnement des personnes en difficulté), l'environnement (aménagement fonciers), le patrimoine (équipements départementaux accueillant du public, gestion du patrimoine immobilier du département, patrimoine portuaire), le sport et la culture (aides aux sportifs de haut niveau, soutien des manifestations sportives et culturelles, fonds d'accompagnement artistique territorial), les finances (relevé d'identité bancaire, données paies, autres indemnités, fournisseurs), la commande publique (soumissionnaires, candidats, prestataires, délégataires) et les subventions (demandeurs et attributaires).

3.4 Le renforcement de l'information et la sensibilisation à la protection des données à caractère personnel

Le site internet du département se limite à indiquer dans les mentions légales les obligations liées à la loi informatique et liberté. Il précise dans le cadre de la protection des données personnelles qu'aucune information personnelle n'est collectée à l'insu de l'utilisateur, qu'aucune cession à des tiers ne peut intervenir et que ces informations ne peuvent être utilisées à des fins non prévues. Les modalités d'utilisation des cookies sont décrites. Aucune information n'est cependant disponible sur les modalités du droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression des données des utilisateurs. De même, les coordonnées et les modalités de contact du DPD ne sont pas publiques.

La chambre invite la collectivité à renforcer l'information du public, qui pourrait prendre la forme d'une page spécifique sur son site internet, informant le citoyen de sa politique en matière de protection des données à caractère personnel, rappelant les bases légales des traitements de données, les droits d'accès aux données, le rôle et les missions du DPD et les moyens de le contacter.

A la suite des observations provisoires de la chambre, le département a précisé que son site internet serait mis à jour au dernier trimestre 2023 et qu'il inclura une information spécifique sur la protection à destination du public.

Selon la collectivité, les agents départementaux sont sensibilisés à la protection des données à caractère personnel à travers des interventions organisées dans les services ou lors de la réalisation de diverses fiches de traitement. Toutefois, le département n'est pas en mesure d'objectiver ces actions de sensibilisation et de formation en estimant le nombre d'agents qui ont participé à ce type d'actions depuis 2020.

La chambre invite la collectivité à renforcer l'information et la sensibilisation de l'ensemble de ses agents en mettant en place des actions de formation régulières, plus particulièrement auprès de ceux gérant des données personnelles.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a indiqué qu'une campagne d'information et de sensibilisation de ses agents avait été menée en mai 2023 sur ce sujet.

CONCLUSION DE LA PARTIE

Même si le département s'est doté en septembre 2019 d'un comité de pilotage « Protection des données et des libertés individuelles » chargé du suivi de la mise en conformité de la collectivité avec le RGPD, il ne dispose toujours pas de stratégie et de plan d'actions destinés à finaliser cette démarche.

En avril 2023, 173 activités de traitement de données ont été enregistrées dans le registre des activités de traitement, ce qui ne représente selon le département qu'environ 69,2 % des bases de données présentes dans la collectivité. Il reste donc un important travail à réaliser pour répertorier et traiter les bases de données personnelles utilisées dans nombre de domaines (action sociale, environnement, patrimoine, finances).

L'information du public et la sensibilisation des agents chargés de la gestion de données personnelles doivent par ailleurs être renforcées.

4 DES MARGES DE PROGRESSION POUR RENFORCER LE SYSTEME D'INFORMATION

4.1 Recentrer et prioriser la stratégie au regard des moyens disponibles

Les retards pris dans le déploiement de la feuille de route 2020-2022 (25 % des projets achevés et un taux de consommation de crédits de 39 % au 30 juin 2022) imposent que la collectivité stabilise le nombre de projets intégrés dans ce schéma.

L'objectif est d'établir une priorisation dans la réalisation de ces projets. Il s'agit donc de privilégier ceux relevant d'une obligation réglementaire, ceux qui ont été lancés, financés et qui peuvent aboutir dans un délai raisonnable. Pour les autres projets, il est important de n'envisager leur lancement que si le département dispose des moyens humains et techniques adaptés (chef de projet ou prestations de service) permettant de les piloter et les réaliser dans un délai précis.

L'information régulière des élus sur l'état d'avancement de cette feuille de route doit être renforcée. Il s'agit d'associer les élus au suivi de ses objectifs, afin qu'ils soient informés des difficultés rencontrées par les services dans sa mise en œuvre et qu'ils puissent, le cas échéant, faire évoluer la stratégie. Si un comité de suivi présidé par le directeur général des services est chargé du pilotage de ce schéma, aucun élu n'y est représenté. Selon la collectivité, le vice-président chargé de la transformation numérique est informé régulièrement de l'état d'avancement de cette feuille de route. Une réflexion est en cours afin de créer un comité de pilotage politique, permettant d'informer plus largement les élus sur l'avancement de cette feuille de route. Celui-ci pourrait être opérationnel en 2023.

En l'absence de bilan d'étape actualisé et synthétique soumis annuellement au conseil départemental, les élus départementaux ne disposent pas d'informations sur la mise en œuvre de cette feuille de route numérique et les difficultés rencontrées. Il est donc nécessaire de soumettre, à titre d'information, un bilan annuel d'avancement de ce schéma à l'assemblée départementale.

Enfin, il apparaît indispensable de réaliser au second semestre 2023 un bilan d'exécution de cette feuille de route, afin que l'assemblée délibérante puisse fixer, en toute connaissance de cause, des objectifs réalistes au futur schéma qui interviendra à compter du 1^{er} janvier 2024.

La chambre invite le département à recentrer et à prioriser son action sur les projets relevant d'une obligation réglementaire et sur ceux qui ont été lancés, financés et qui peuvent être clôturés dans un délai raisonnable.

4.2 Conforter l'action de la direction des services numériques

La DSN doit demeurer l'outil central de la gestion optimisée du système d'information du département. Afin de pérenniser et de conforter son action, la collectivité doit intervenir dans les domaines suivants.

4.2.1 Maintenir le niveau d'ingénierie et d'expertise

Même si le département dispose d'un bon niveau d'ingénierie et d'expertise, il est confronté à des difficultés de recrutement et à la pénurie de ressources sur certains postes (techniciens d'assistance et de maintenance, chefs de projets, ingénieurs système).

Afin de maintenir le niveau de ses effectifs, voire de le renforcer, le département doit envisager une réflexion avec d'autres collectivités (région, départements, SDIS, Rennes métropole, centre de gestion de la fonction publique territoriale) concernées par cette même problématique de recrutement dans ce secteur, afin de limiter la concurrence entre elles et de remédier à ces difficultés.

La pyramide des âges fait apparaître que 21 % de l'effectif de la DSN partira en retraite dans les 10 prochaines années (15 agents), dont 5,7 % dans les cinq ans (quatre agents). Le département dispose donc d'une marge de manœuvre à court et moyen termes pour renforcer le niveau d'expertise et d'ingénierie de la DSN. Il s'agit pour la collectivité de privilégier le recrutement d'agents de catégorie A.

4.2.2 Recentrer la formation de la DSN sur son cœur de métier

Compte tenu de l'évolution permanente et rapide des technologies et des risques en matière de cybersécurité, il est nécessaire de recentrer la formation des agents exerçant au sein de la DSN sur leur cœur de métier, afin de maintenir le niveau opérationnel du service. De même, la mise en place d'actions de sensibilisation ou de formation récurrentes et obligatoires auprès de l'ensemble des agents du département apparaît indispensable, afin de maintenir la vigilance et les réflexes nécessaires au renforcement de la sécurité du système d'information.

La chambre invite la collectivité à faire valider son plan pluriannuel de formation par l'assemblée départementale, conformément aux dispositions de l'article L. 423-3 du code général de la fonction publique. Il semble nécessaire, d'une part, d'y inclure des modules de formations portant notamment sur le cœur de métier des agents de la direction (actualisation des connaissances, formation en cyber sécurité, évolution des systèmes et des réseaux, développement de projets sécurisés) et, d'autre part, de mettre en place des sessions de sensibilisation/formation obligatoires et récurrentes pour l'ensemble des agents du département en matière de sécurité du système d'information.

4.3 Envisager des pistes de mutualisations externes

Le département dispose de plusieurs pistes de mutualisations externes permettant d'optimiser la gestion de ses systèmes d'information.

La mutualisation départementale : la collectivité a engagé un travail de mutualisation qui doit être renforcé. Elle assure actuellement la gestion du système d'information de la maison départementale pour les personnes handicapées (MDPH). Si elle a créé un service unifié avec le SDIS pour assurer la gestion commune du parc de véhicules et d'équipements professionnels, celui-ci n'a pas été étendu aux systèmes d'information. Une extension à moyen terme de ce service unifié aux infrastructures et aux moyens informatiques et numériques permettrait des gains opérationnels, en personnel et financiers, significatifs. Selon la collectivité, la mutualisation des moyens avec le SDIS apparaît complexe. Même si les spécificités des métiers du SDIS conditionnent les modalités de gestion de leurs systèmes d'informations, ils restent soumis aux mêmes impératifs en termes d'infrastructures (liaison sécurisée multisite, besoins de salles informatiques, achat d'équipements) et doivent disposer de personnels qualifiés (chef de projets, techniciens), d'un RSSI et d'un DPD.

Le président du conseil départemental est par ailleurs le président du conseil d'administration du SDIS et de la commission exécutive de la MDPH. Cette position devrait permettre de renforcer les mutualisations entre ces structures afin de favoriser les rapprochements à même d'optimiser la gestion des systèmes d'informations.

La coopération entre les départements : les directeurs des systèmes d'information ont constitué un réseau informel d'échanges afin de dialoguer sur les évolutions techniques, l'harmonisation des modes de gestion et l'amélioration des pratiques. Les travaux communs menés dans ce cadre, même s'ils restent relativement rares, permettent de disposer d'un diagnostic global et de proposer des solutions et pistes d'évolution.

Exemple de la gestion de la maintenance informatique dans les collèges

Conscients des difficultés récurrentes en termes de maintenance informatique dans les collèges et lycées bretons, les quatre départements et la région ont lancé une étude en 2019 afin de disposer de solutions pour assurer la maintenance informatique dans ces établissements. Il s'agissait de déterminer et d'évaluer différentes trajectoires possibles de mutualisation, afin d'améliorer l'organisation de la maintenance informatique. Cette étude a proposé d'analyser quatre scénarios d'organisation portant sur des hypothèses de mutualisation de services plus ou moins renforcée.

Deux expériences ont été analysées lors de cette étude : le système mis en place à compter de septembre 2019 en Ile-et-Vilaine en collaboration avec le groupement d'intérêt public santé informatique Bretagne (GIP SIB) et le système en régie mis en place depuis 10 ans à la région. Ce travail a permis au département des Côtes-d'Armor de contracter avec le GIP SIB afin de mettre en place une maintenance externalisée de ses collèges à compter de 2022, comme l'Ile-et-Vilaine et le Morbihan. Le Finistère a décidé de ne pas recourir à cette solution.

Les départements sont confrontés à des difficultés similaires portant sur le recrutement de certaines fonctions (chef de projets, cybersécurité) et sur l'absence de taille critique de chacune des collectivités pour peser face à des éditeurs oligopolistiques intervenant sur des marchés de niche (logiciels de gestion sociale, de paie, financier, ressources humaines).

S'il semble difficile d'envisager le recrutement de RSSI ou de DPD mutualisés compte tenu de l'importance de leur action de proximité auprès des services, une réflexion pourrait être menée sur les modalités de recrutement mutualisé d'un ou plusieurs cadres afin de piloter un ou des projets de développement et de déploiement d'applications informatiques ou de gestion de données. Ainsi, le recrutement mutualisé de *data analyst* ou *scientist*⁷ pourrait être une piste intéressante. Les départements produisent et gèrent d'importants volumes de données qui ne sont pas ou peu exploités à ce jour. Leur analyse affinée permettrait d'améliorer la connaissance des facteurs qui influencent les politiques publiques (liens entre pauvreté, enfance en danger et réussite scolaire...) et la qualité des schémas stratégiques sectoriels. Au regard du coût de ce type de recrutement et des volumes de données à traiter, une mutualisation de telles fonctions permettrait de réaliser des économies d'échelles.

La chambre invite la collectivité à mener une réflexion avec les autres départements bretons et, le cas échéant, la région, afin d'expertiser une possible mutualisation de projets de développement et de déploiement d'applications informatiques ou de gestion de données (*data analyst* ou *scientist*).

A la suite des observations provisoires de la chambre, le département a précisé qu'il était partie prenante d'un projet de mutualisation métropolitain rennais autour du partage des données et de leur exploitation, et qu'il était associé à un groupement composé de la région, de Rennes Métropole et d'autres partenaires publics et privés, visant à partager des expériences et des données ; il a indiqué qu'il était par ailleurs membre d'une association, éditrice de logiciels de relation usagers pour les collectivités.

4.4 Finaliser le travail de mise en conformité avec le RGPD

Si le département s'est saisi des modalités d'application du RGPD au sein de ses services, il reste dans l'incapacité, plus de quatre ans après son entrée en vigueur, de dénombrer ses traitements et d'en apprécier la conformité à travers un registre exhaustif. La mise en œuvre complète des obligations découlant de ce règlement impose que la collectivité intervienne dans deux directions : fixer une stratégie et des objectifs afin de finaliser le recensement complet des activités de traitement des données personnelles réalisées par les services départementaux et repositionner le délégué à la protection des données (DPD).

⁷ Le *data analyst* a pour mission d'exploiter et d'interpréter les données pour en dégager des observations utiles. Ainsi, les rapports fournis permettent d'orienter les prises de décision et d'améliorer les performances de la collectivité. Le *data scientist* développe des algorithmes d'apprentissage automatique selon les besoins des équipes métiers. Ses compétences en statistiques lui permettent de construire des modèles de *machine learning* et ses connaissances en informatique l'aident à anticiper leur mise en production. En amont de ces deux missions, il est également chargé de structurer et d'analyser les données qu'il utilise.

4.4.1 Adopter une stratégie et un plan d'actions pluriannuels

Au 1^{er} septembre 2022, seules 66 % des bases de données présentes dans la collectivité ont été enregistrées au titre du RGPD et aucun objectif n'est fixé pour assurer le recensement complet des données.

La chambre invite le département à adopter en 2023 une stratégie et un plan d'actions pluriannuels permettant de finaliser le recensement complet de toutes les activités de traitement des données personnelles réalisées par les services départementaux.

Le département, en réponse aux observations provisoires de la chambre, a précisé que le registre des activités de traitement serait finalisé en 2023 et que la nouvelle feuille de route du numérique intégrera le suivi de la conformité au RGPD.

4.4.2 Mener une réflexion sur le positionnement du délégué à protection des données

La position du délégué à la protection des données (DPD) au sein de la direction des services numériques mérite d'être réinterrogée. Elle pourrait en effet laisser croire aux directions métiers que seules les données informatisées sont concernées par la RGPD. Or, tel n'est pas le cas puisque celui-ci porte sur la gestion globale des données personnelles détenues par la collectivité, sous quelque format que ce soit.

Une réflexion pourrait être menée sur son repositionnement au sein du service évaluation, pilotage et audit du pôle ressources, ou du service conseil en innovation et organisation de la délégation générale à la transformation, qui assurent des missions de conseils et d'accompagnement organisationnel des directions métiers, ainsi que le contrôle de gestion et l'évaluation des politiques publiques du département. Il pourrait ainsi mettre en avant la nature transversale de son activité et ne pas limiter son intervention aux seules données informatisées. Son action pourrait alors s'intégrer dans une approche globale d'analyse des processus permettant de réinterroger chaque service sur le besoin et les modalités de collecte de ces données personnelles.

La chambre invite la collectivité à mener une réflexion sur l'évolution du positionnement du DPD. En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a indiqué que l'étude en cours sur la gouvernance data comprenait une réflexion sur le positionnement des missions du DPD.

CONCLUSION DE LA PARTIE

Le département dispose de pistes de rationalisation qu'il doit expertiser afin d'optimiser la gestion de son système d'information.

Celle-ci doit être renforcée en interne, en recentrant et en priorisant la stratégie d'ensemble au regard des moyens disponibles. Le département doit stabiliser et prioriser le nombre de projets de la feuille de route numérique, maintenir voire renforcer le niveau d'ingénierie de la DSN, consolider les actions de formation continue et mener une réflexion afin de trouver des solutions pour répondre à la difficulté de recrutement et à la pénurie de ressources sur certains postes. En externe, la collectivité doit porter son action à l'échelle départementale (avec le SDIS) et interdépartementale (projets de développement et de déploiements d'applications informatiques ou de gestion de données communes et recrutement mutualisé de personnels spécialisés tels que des data analyst ou scientist).

Priorité doit par ailleurs être donnée à la pérennisation d'une politique active d'audits et de tests d'intrusion. Enfin, il y a lieu de finaliser le recensement complet de toutes les activités de traitement des données personnelles des services départementaux.

ANNEXES

Annexe n° 1. Glossaire.....	32
Annexe n° 2. Schémas directeurs des systèmes d'information.....	34
Annexe n° 3. Direction des systèmes numériques	35
Annexe n° 4. Règlement général sur la protection des données	40

Annexe n° 1. Glossaire

Anssi : Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information.

Cloud : désigne les serveurs accessibles sur internet, ainsi que les logiciels et bases de données qui fonctionnent sur ces serveurs. Les serveurs situés dans le cloud sont hébergés au sein de datacenters répartis dans le monde entier. L'utilisation du cloud computing (informatique cloud) permet aux utilisateurs et aux entreprises de s'affranchir de la nécessité de gérer des serveurs physiques eux-mêmes ou d'exécuter des applications logicielles sur leurs propres équipements.

Dette technique : pour combler le vieillissement de ses systèmes d'information, une structure doit investir afin d'en limiter l'obsolescence et ainsi limiter les risques de dysfonctionnements (insatisfactions des utilisateurs, perte d'efficacité et de productivité, indisponibilité des outils de travail, cyberattaques).

DPD/DPO : délégué à la protection des données ou data protection officer.

Firewall : dispositif de sécurité réseau qui surveille le trafic réseau entrant et sortant et autorise ou bloque les paquets de données en se basant sur un ensemble de règles de sécurité. Il est chargé de dresser une barrière entre le réseau interne et le trafic entrant provenant de sources externes (comme Internet) afin de bloquer le trafic malveillant des virus et des pirates.

Pare-feu : dispositif de protection du réseau qui surveille le trafic entrant et sortant et décide d'autoriser ou de bloquer une partie de ce trafic en fonction d'un ensemble de règles de sécurité prédéfinies (voir firewall).

Proxy : logiciel informatique qui joue le rôle d'intermédiaire en se plaçant entre deux hôtes pour faciliter ou surveiller leurs échanges.

Rançongiciel ou *ransomware* : consiste en l'envoi à la victime d'un logiciel malveillant qui chiffre l'ensemble de ses données et lui demande une rançon en échange du mot de passe de déchiffrement.

Référentiel général de sécurité (RGS) : cadre réglementaire permettant d'instaurer la confiance dans les échanges au sein de l'administration et avec les citoyens. Il propose une méthodologie orientée autour de la responsabilisation des autorités vis-à-vis de leurs systèmes d'information à travers la démarche d'homologation et fixe des règles et bonnes pratiques que doivent mettre en œuvre les administrations lorsqu'elles recourent à des prestations spécifiques : certification et horodatage électroniques, audit de sécurité.

Il comprend les règles permettant aux autorités administratives de garantir aux citoyens et aux autres administrations un niveau de sécurité de leurs systèmes d'information adapté aux enjeux et risques liés à la cybersécurité. Il impose aux autorités administratives d'homologuer leurs systèmes d'information et leurs télé-services (échanges d'informations entre autorité administrative et usagers). La décision d'homologation de sécurité, s'appuie sur un dossier d'homologation et atteste, au nom de l'autorité administrative, que le système d'information est protégé conformément aux objectifs de sécurités fixés et que les risques résiduels sont acceptés.

RGPD : règlement général sur la protection des données.

Routeur : équipement réseau informatique permettant la communication entre un réseau local et internet.

RSSI : responsable de la sécurité des systèmes d'information.

VPN (« *virtual private network* » (réseau privé virtuel)) : désigne un service qui protège les connexions internet et la confidentialité en ligne. Il crée un tunnel chiffré pour les données, protège l'identité en ligne de l'utilisateur en masquant l'adresse IP et permet d'utiliser les points d'accès Wi-Fi publics en toute sécurité.

Annexe n° 2. Schémas directeurs des systèmes d'information**Tableau n° 1 : Dépenses consacrées au SDSI 2016-2019**

<i>En €</i>	2016	2017	2018	2019	Total
Fonctionnement	2 473 404	2 732 021	2 574 318	2 898 156	10 677 899
Investissement	5 250 747	5 811 315	7 107 235	8 065 878	26 235 174
Total	7 724 151	8 543 336	9 681 553	10 964 034	36 913 073

Source : département.

Tableau n° 2 : Feuille de route 2020-2022 - Dépenses réalisées au 30 juin 2022

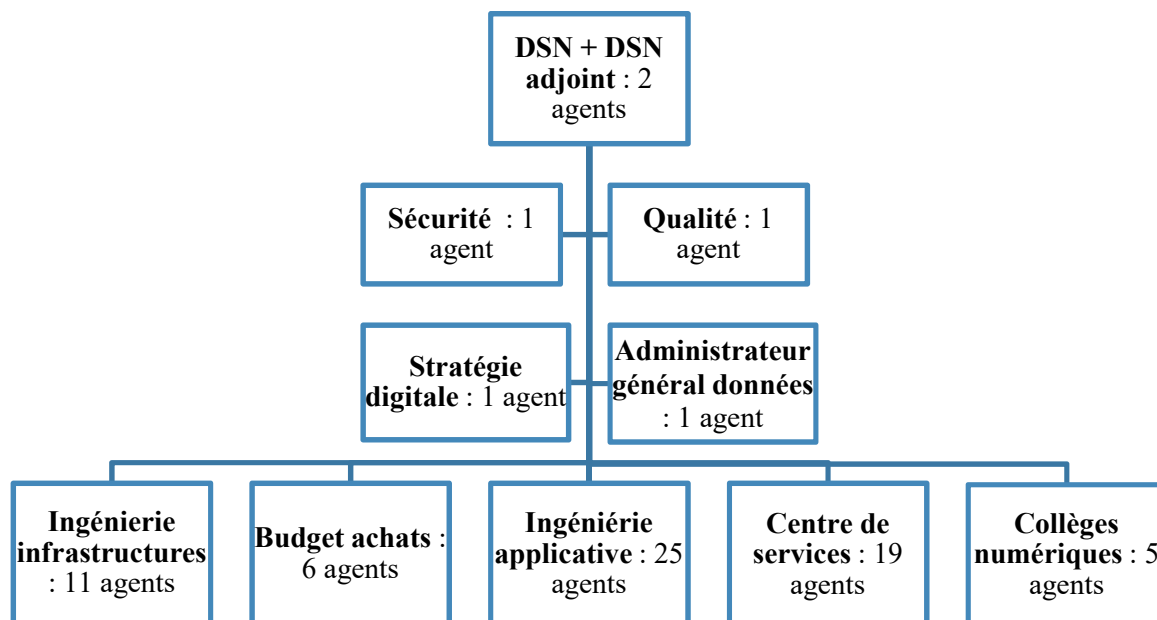
<i>En €</i>	2020	2021	2022	Total
<i>Fonctionnement</i>				
Crédits prévus (1)	200 000	200 000	200 000	600 000
Réalisés	160 621	29 701	0	190 322
<i>Investissement</i>				
Crédits prévus (1)	3 000 000	4 500 000	7 500 000	15 000 000
Réalisés	1 817 246	2 923 020	1 168 927	5 909 193

(1) Feuille de route.

Source : département.

Annexe n° 3. Direction des systèmes numériques

Graphique n° 9 : Répartition des effectifs de la DSN



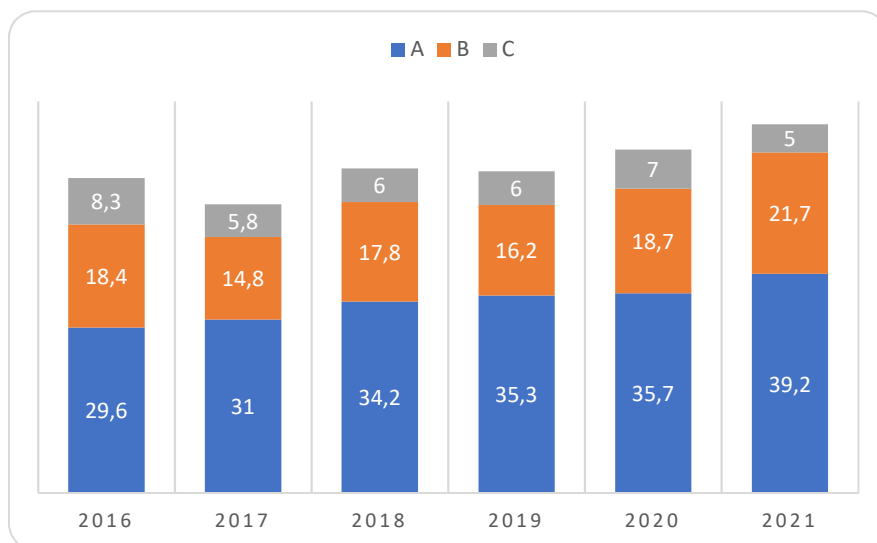
Source : département.

Tableau n° 3 : Délais de résolution des incidents 2019-2021

	2019	2020	2021	2019/2021
Moyenne du délai de résolution en minutes	1691	1095	1616	- 4,4%
Moyenne du délai de résolution des incidents de moins de 30 heures en minutes	178	206	356	X 2
Pourcentage d'incidents résolus en moins de 30 heures	86,30%	87%	79,20%	- 8,2%
Pourcentage d'incidents résolus en moins de 4 heures	68%	67%	42,30%	- 37,7%
Pourcentage d'incidents résolus en moins de 8 heures	75,70%	74,20%	57%	- 24,7%

Source : département.

Graphique n° 10 : Répartition par catégorie des effectifs SI



Source : département, hors apprentis (trois apprentis en 2021).

Tableau n° 4 : Nombre moyen de jours d'absence pour raison de santé par agent titulaire et non titulaire

Nombre de jours moyen par agent	2016	2021	2016/2021
Maladie ordinaire	12,5	12,6	+ 0,8 %
Longue maladie, maladie de longue durée, grave maladie	4,2	6,1	+ 45,2%
Accidents de travail	0	0	-
Maladies professionnelles	0	0	-
Maternité, paternité, adoption	1,6	0	-
Autres raisons (hors absences syndicale)	0	0	-
Total	18,5	18,7	+ 1%

Sources : Calcul CRC à partir des données transmises par le département.

Tableau n° 5 : Décompte des jours d'absence - Répartition par type d'absence (titulaires et non-titulaires)

Type d'absence	2016	2017	2018	2019	2020	2021	Évolution 2016/2021 %
Maladie ordinaire	1 106	1 048	1 046	1 491	1 138	1 216	9,9 %
Congé longue maladie	366	-	-	-	-	229	-37,4 %
Congé longue durée	-	365	-	-	490	365	-
Accident du travail	2	-	-	6	1	-	-
Maladie professionnelle	-	-	-	-	-	-	-
Congés maternité et pathologiques	139	-	154	130	-	-	-
Autres raisons (hors absences syndicales)	-	-	-	-	-	-	-
Total	1 613	1 413	1 200	1 627	1 629	1 810	12,2 %

Source : département.

Tableau n° 6 : Nombre d'agents ayant déposé un congé maladie ordinaire

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016/2021
Nombre d'agents ayant déposé un congé maladie ordinaire	48	51	41	35	36	29	-39,5%
% agent ayant déposé un CMO dans l'année	55,2 %	58,7%	43,5%	39,2%	37,3%	30,1%	

Source : département.

Tableau n° 7 : Évolution des accidents du travail

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nb d'accidents du travail	1	-	-	3	1	-
Nb de jours d'absence liés à un accident du travail	2	-	-	6	1	-

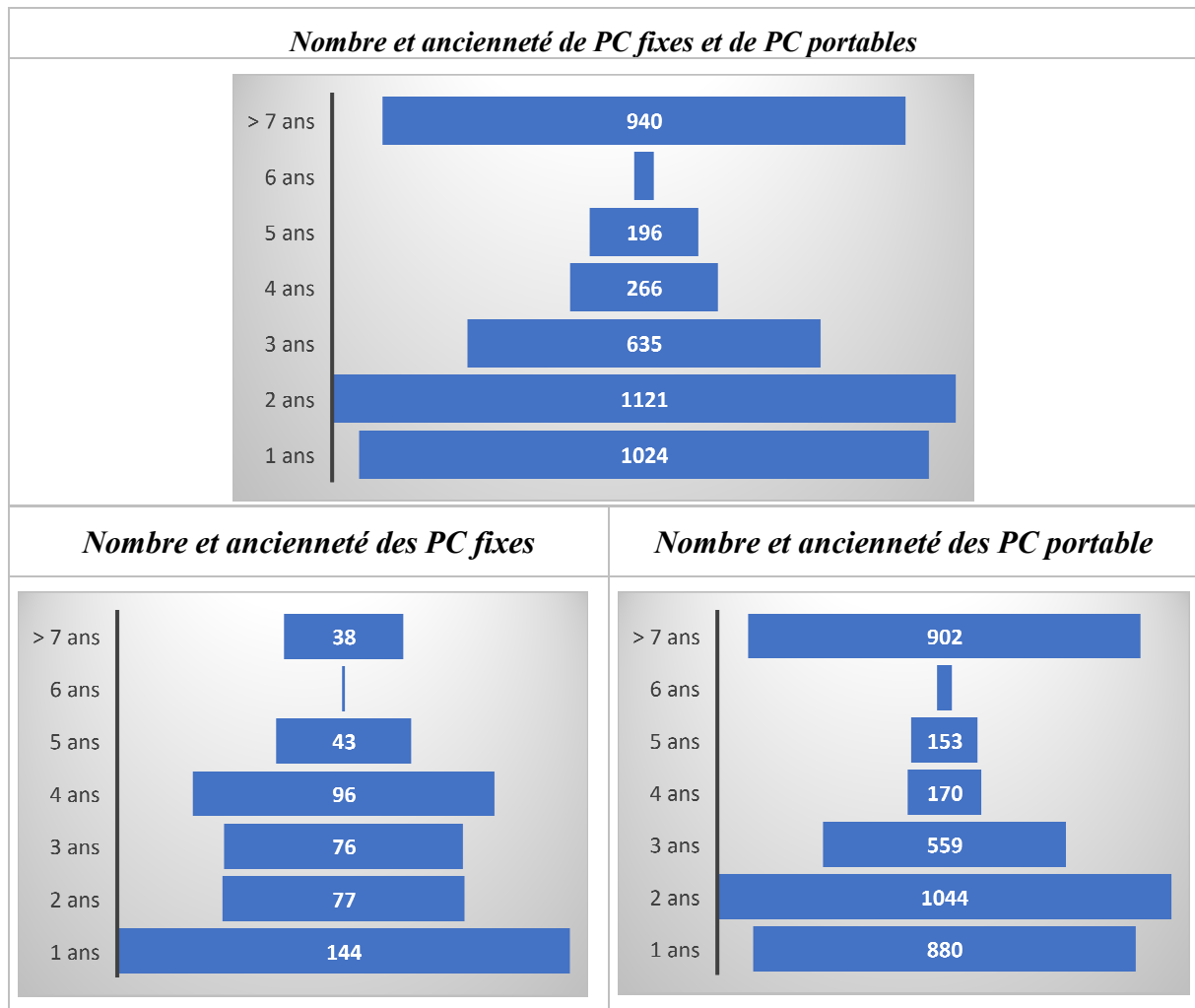
Source : département.

Tableau n° 8 : Évolution du Nombre de jours de formation par agents 2019-2021

	2019	2020	2021
Nombre total d'heures de formation	471	454	788
Nombre d'agents concernés	17	20	33
Nb moyen d'heures de formation par agent	28	23	24
Nb moyen de jours de formations	4	3,2	3,4

Source : département.

Graphique n° 11 : Nombre d'ordinateurs et ancienneté du parc



Source : CRC à partir des données communiquées par le département.

Tableau n° 9 : Évolution de l'externalisation dans le budget DSI

M€	2019	2020	2021
Nombre de prestataires et fournisseurs (1)	120	117	102
Dépenses externalisées (2)	6,17 M€	9,11 M€	8,76 M€
Nombres d'applications (3)	327	334	352

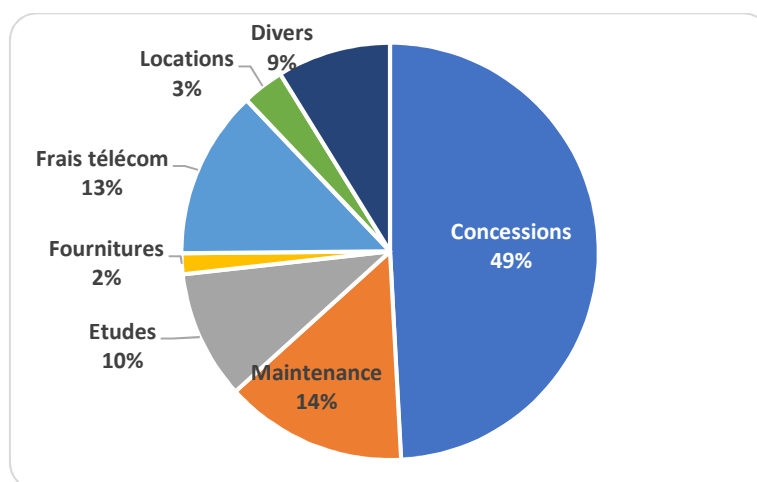
Source : département.

(1) Fichier Excel Q10 Prestataires informatiques 2019 à 2021.

(2) Réponse questionnaire n°4 SI 05-07-22 Q10 : dépenses englobant les frais de concessions (licences), des contrats de service externalisés (maintenance du parc informatique et des progiciels), les frais d'études, les fournitures, les frais de télécommunications, les locations.

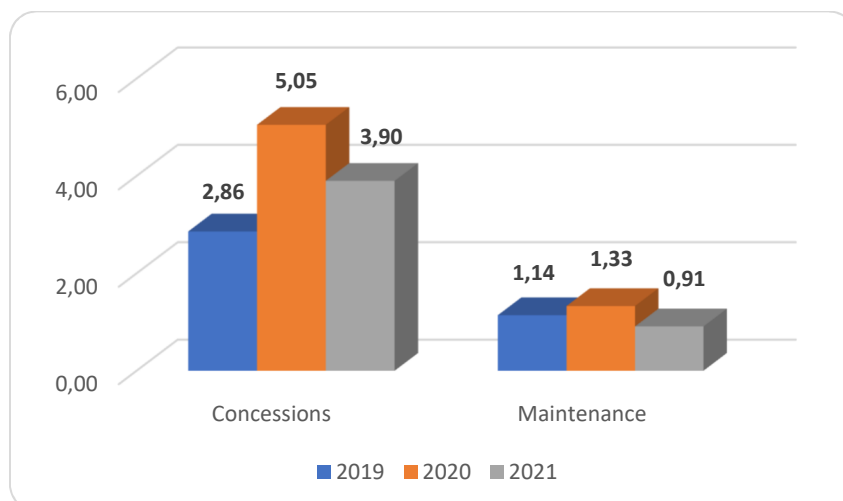
(3) Fichier Excel Q21 liste application.

Graphique n° 12 : Répartition des dépenses externalisées (2019-2021)



Source : CRC à partir des données communiquées par le département.

Graphique n° 13 : Évolution des dépenses de concessions et de maintenance (2019-2021)



Source : CRC à partir des données communiquées par le département.

Annexe n° 4. Règlement général sur la protection des données

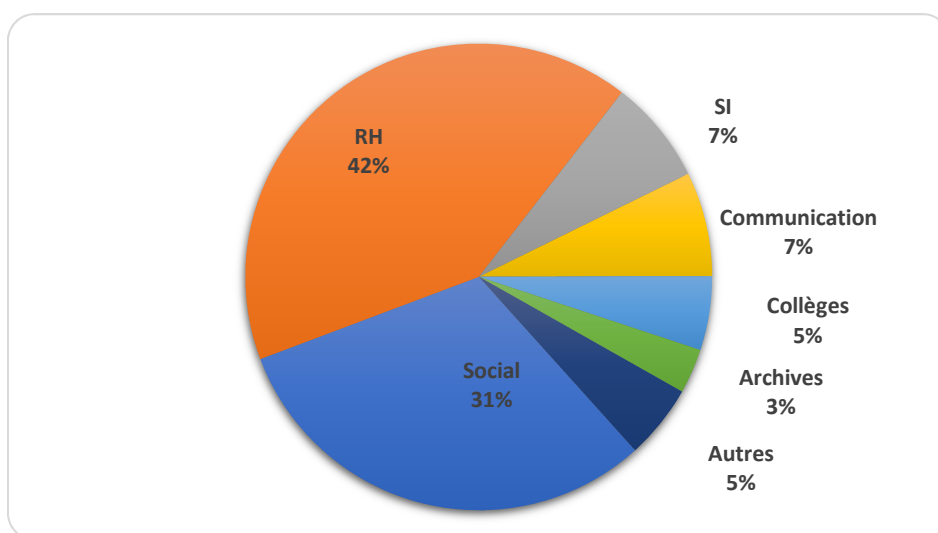
Tableau n° 10 : Niveau de réalisation des recommandations de l'audit au 01-09-2022

Recommandations	Niveau de réalisation 2022
Désigner les responsables de Pôle comme responsables des traitements	Réalisé
Responsabiliser les « Référents Fonction Numérique » sur le volet RGPD et rédiger leur fiche mission afin de disposer d'une équipe élargie et ainsi accélérer la mise en conformité	Réalisé
Définir une feuille de route de mise en conformité pilotée par les risques dissociant les anciens des nouveaux traitements / Ne pas se reposer uniquement sur l'outil pour définir la feuille de route	Non réalisé
Présenter la feuille de route associée au rapport d'étonnement lors d'un prochain comité et instaurer une fréquence plus rapprochée afin de suivre l'avancement de la mise en conformité	Non réalisé
Définir un budget dédié à la mise en conformité au RGPD et aligné sur les objectifs de la feuille de route	Réalisé
Rédaction d'un guide d'accompagnement dédié à la création de traitements, de questionnaires de qualification et l'élaboration d'AIPD.	Réalisé
Finaliser l'identification des traitements à importer puis utiliser la prestation payante d'import de registre de Smart Global Privacy pour les traitements issus des autres Conseil Départementaux et des registres CIL	Réalisé
Définir a minima 2 profils utilisateurs (RFN et DPO) avec des niveaux d'habilitation adaptés	Réalisé
Comprendre les critères de risque appliqués par l'outil sur les traitements (aucun risque détecté, risque avéré, risque potentiel) afin de définir une démarche de mise en conformité pilotée par les risques	Réalisé
Finaliser le recensement des traitements de DCP et identifier ceux qui nécessitent une Analyse d'Impact Relative à la Protection des Données (AIPD)	En cours
Rédiger l'ensemble des procédures obligatoires : Procédures internes en cas de violations de données, procédures pour l'exercice des droits ainsi que la procédure annexe en cas de contrôles CNIL	En cours
Envoyer des avenants à l'ensemble des sous-traitants afin de protéger juridiquement le département en cas d'incident de données	En cours
Mettre en œuvre une sensibilisation à l'ensemble des agents du Conseil Départemental en s'appuyant sur un Sponsor afin de maximiser la participation aux différentes sessions	En cours
Informers les agents du Conseil Départemental sur l'utilisation de leurs données à Caractère Personnel	En cours
Informers les usagers sur l'utilisation de leurs données à Caractère Personnel et indiquer le moyen de contacter le DPO	Réalisé
Créer une boîte email DPO permettant de répondre aux demandes reçues et ainsi faciliter leur qualification	Réalisé
Commencer par utiliser l'audit express par défaut de façon à détecter les audits à risques	Réalisé
Modifier les conditions de déclenchement d'une AIPD.	Ajourné

Limitier la complexité de réalisation des questionnaires complémentaires en utilisant de la fonction « copie » sur des questionnaires « Types »	Réalisé
Etudier les opportunités d'adapter les questionnaires aux besoins du département via le module elastic-reg: Modifier la granularité des questionnaires complémentaires pour faciliter leur utilisation. Limiter les questions sur l'organisation générale du département présentes sur chaque audit	Abandonné
Etudier la possibilité de minimiser le nombre de questions d'une AIPD en favorisant l'utilisation de champs libres accompagnés des explications	Non réalisé
Définir un template de synthèse managériale pour faciliter la lecture des audits et des AIPD	Réalisé
Minimiser la création de tâches par les questionnaires complémentaires grâce à l'utilisation du module Elastic-reg ou d'une bonne utilisation de la fonction « copie d'audit » depuis une source choisie	Non réalisé
Comprendre les critères de priorité appliqués par l'outil sur les tâches afin de définir une démarche de mise en conformité pilotée par les risques	Non réalisé
Instaurer une culture projet du « Privacy by design »	En cours
A plus long terme, définir et mettre en œuvre une procédure de contrôles des travaux réalisés d'autant plus que le nombre de parties prenantes va augmenter via l'intervention des RFN	Non réalisé
Rentrer dans le détail des audits approfondis et des AIPD après la réalisation des audits express	En cours

Source : département - audit du processus de mise en conformité au RGPD réalisé en décembre 2021 par le cabinet Wavestone.

Graphique n° 14 : Répartition des activités de traitement recensés en avril 2022 (97 traitements) par le département



Source : CRC à partir des données communiquées par le département.

Réponse de l'ordonnateur :

REÇU
Par Greffe , 17:15, 21/06/2023



Le Président

Madame Sophie BERGOGNE
Présidente
Chambre Régionale des Comptes Bretagne
3, rue Robert d'Arbrissel
CS 64231
35 042 RENNES CEDEX

Rennes, le

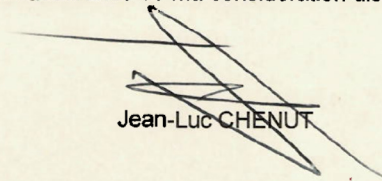
21 JUIN 2023

Madame la Présidente,

Par courrier en date du 7 juin 2023, vous m'avez transmis le rapport d'observations définitives de la Chambre régionale des comptes portant sur la gestion des systèmes d'information pour les exercices 2016 et suivants, dans le cadre du contrôle des comptes et de la gestion du Département d'Ille-et-Vilaine.

Vous trouverez en pièce jointe les éléments de réponse du Département que je souhaite porter à votre connaissance.

Je vous prie de croire, Madame la Présidente, à l'assurance de ma considération distinguée.


Jean-Luc CHENUT

La gestion du courrier fait l'objet d'un traitement automatisé pour lequel, conformément à la loi « Informatique et Libertés » du 06/01/1978 vous bénéficiez d'un droit d'accès aux données vous concernant.

Hôtel du Département – 1 avenue de la Préfecture – CS 24218 – 35042 RENNES Cedex – tél : 02 99 02 35 35 – www.ille-et-vilaine.fr



REÇU

Par Greffe , 17:17, 21/06/2023



Réponse du Conseil départemental au rapport d'observations définitives de la Chambre régionale des comptes portant sur la gestion des systèmes d'information en Ille-et-Vilaine (2016 à 2021).

Les réponses du Département ont bien été intégrées. La demande du Département de ne pas mentionner le détail des observations sur le volet Sécurité du Système d'Information a bien été prise en compte dans le présent rapport.

Néanmoins, certains points nécessitent que la réponse déjà apportée par le Département soit rappelée.

1. LA STRATEGIE ET LA GOUVERNANCE DU SYSTEME D'INFORMATION

1.1 Des schémas directeurs aux objectifs ambitieux mais confrontés à des difficultés de réalisation

La chambre constate qu'aucun bilan d'exécution technique des projets inscrits dans le schéma n'a été réalisé et soumis au conseil départemental afin de l'informer du niveau d'atteinte des onze actions prioritaires fixées en 2016.

Comme indiqué en réponse au rapport d'observations provisoires :

Le Département a en effet été confronté, comme toutes les structures privées et publiques, aux mêmes difficultés conjoncturelles liées à la grave crise sanitaire. Dans ce cadre, le comité de suivi de la feuille de route numérique a procédé, comme il le fait de manière trimestrielle, à la priorisation et à la régulation de la charge liée aux projets.

Le comité de suivi de la feuille de route numérique est une instance de direction générale qui a pour rôle de mettre en œuvre les orientations politiques du numérique, de prioriser et de valider le portefeuille des projets afin que la charge soit soutenable pour la Direction des Systèmes Numériques mais aussi pour l'ensemble des services. Depuis 2019, tous les trimestres, un point de l'ordre du jour du comité de suivi de la feuille de route numérique est consacré aux éventuelles difficultés, quelle que soit leur origine, afin que les décisions de régulation soient prises.

Concernant le précédent schéma directeur informatique 2016-2019, Il est important de noter qu'un comité de pilotage impliquant la direction générale des services et l' élu en charge du numérique était en place pour suivre l'avancement du schéma directeur et prendre les décisions. Il se réunissait trois fois par an. Enfin, l'avancement du schéma directeur ainsi que les orientations étaient soumis aux élus à l'occasion des sessions budgétaires de l'Assemblée départementale.

L'encours des projets du schéma directeur 2016-2019 a été réinjecté dans la feuille de route 2020-2022, validée par l'Assemblée départementale.

2. LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION

2.1 La politique de sécurité du système d'information

La chambre invite la collectivité, au regard des préconisations formulées par cette étude des risques et de l'arrivée d'un nouveau directeur général des services en 2022, à actualiser la PSSI en 2023.

Il est prévu une mise à jour de la PSSI en cette fin d'année 2023. Un marché public dans lequel une prestation d'accompagnement à l'actualisation de la politique de sécurité du système d'information vient d'être attribué.

2.2 La charte d'utilisation du système d'information

Afin de s'assurer de la bonne connaissance et du respect de cette charte, la chambre invite la collectivité à réaliser régulièrement des campagnes d'hameçonnage ou autres exercices permettant de tester le niveau de sensibilisation des agents par service et des élus et de prévoir, le cas échéant, des campagnes de sensibilisation et de formation sur les risques informatiques.

Plusieurs campagnes auprès des agents ont été réalisées au 1er semestre de cette année. Nous allons continuer périodiquement nos tests afin que l'ensemble des agents aient reçu au moins une campagne en 2023.

Un exercice de cyber crise en présence des Elus, de la Direction générale a été réalisé en mars 2023.

2.4 Le niveau de sécurité

La chambre invite le département à intégrer dans la PSSI qui doit être révisée en 2023, un volet fixant des objectifs pluriannuels en termes de réalisation d'audits et de tests d'intrusion du système d'information (internet et externe), et à se doter d'un cadre stratégique global dans ce domaine

La révision de la PSSI en 2023 intégrera bien ces éléments.

3.4 Le renforcement de l'information et la sensibilisation à la protection des données à caractère personnel

La chambre invite la collectivité à renforcer l'information du public, qui pourrait prendre la forme d'une page spécifique sur son site internet, informant le citoyen de sa politique en matière de protection des données à caractère personnel, rappelant les bases légales des traitements de données, les droits d'accès aux données, le rôle et les missions du DPD et les moyens de le contacter.

La chambre invite la collectivité à renforcer l'information et la sensibilisation de l'ensemble de ses agents en mettant en place des actions de formation régulières, plus particulièrement auprès de ceux gérant des données personnelles.

Une semaine de la cyber sécurité a été organisée en mai 2023, avec l'appui de la communication interne afin de sensibiliser l'ensemble des élus et agents.

Une page dédiée à l'information du public sera bien ajoutée avant fin 2023 sur le site internet du Département. Ces informations sur la collecte des données, les bases légales et droits des usagers telles qu'exigées sont déjà disponibles sur le portail des démarches en ligne avec chaque télé-procédure (exemple pour la prise de RDV en ligne https://illisa.ille-et-vilaine.fr/rgpd_rdv_pmi/).

Des notes d'informations sont aussi en cours d'affichage dans les lieux d'accueil numérique du public.

Concernant l'information des agents du Département, une semaine de la cyber sécurité a été organisée en mai 2023, avec l'appui de la communication interne afin de sensibiliser l'ensemble des élus et agents.

4. DES MARGES DE PROGRESSION POUR RENFORCER LE SYSTEME D'INFORMATION

4.1 Recentrer et prioriser la stratégie au regard des moyens Disponibles

La chambre invite le département à recentrer et à prioriser son action sur les projets relevant d'une obligation réglementaire et sur ceux qui ont été lancés, financés et qui peuvent être clôturés dans un délai raisonnable.

Une instance de pilotage politique dédiée au numérique est prévue le 23 juin 2023.

D'autre part, comme indiqué en réponse au rapport d'observations provisoires :

L'aboutissement des projets lancés et les évolutions réglementaires sont priorisés de fait par les instances de gouvernance politique et de direction générale.

La prise en compte de nouvelles demandes n'est validée que si la capacité à faire le permet. A cet égard, le bureau des projets centralise l'ensemble des nouvelles demandes et opère la régulation dans le respect des ressources disponibles.

Par ailleurs, il est inexact d'écrire que les « élus départementaux ne disposent pas d'informations sur la mise en œuvre de cette feuille de route numérique ». En effet les élus sont informés annuellement des actions de la feuille de route numérique au travers des rapports session dans le cadre des Orientations Budgétaires et des Budgets Primitifs. Un suivi mensuel par l'élu en charge du numérique est également en place.

De plus, les sujets d'importance stratégique comme ceux relatifs à la cybersécurité ou à l'inclusion numérique sont régulièrement abordés dans les rapports session. A titre d'illustration, le Président ainsi que des élus ont participé aux exercices cyberattaque de 2020 et de 2023. En outre le vice-président chargé de la transformation numérique est systématiquement destinataire des supports du comité de suivi feuille de route numérique et des relevés de décisions.

4.2 Conforter l'action de la direction des services numériques

La chambre invite la collectivité à faire valider son plan pluriannuel de formation par l'assemblée départementale, conformément aux dispositions de l'article L. 423-3 du code général de la fonction publique. Il semble nécessaire, d'une part, d'y inclure des modules de formations portant notamment sur le cœur de métier des agents de la direction (actualisation des connaissances, formation en cyber sécurité, évolution des systèmes et des réseaux, développement de projets sécurisés) et, d'autre part, de mettre en place des sessions de sensibilisation/formation obligatoires et récurrentes

pour l'ensemble des agents du département en matière de sécurité du système d'information.

Comme indiqué en réponse au rapport d'observations provisoires :

Le Département poursuit l'objectif de former l'ensemble des agents de la DSN pour maintenir un fort niveau de compétences adapté aux évolutions technologiques. Concernant le domaine de la cybersécurité un effort majeur est déployé pour sensibiliser l'ensemble des agents et des élus. Cette opération est copilotée avec la Communication interne et la DRH. C'est donc déjà une priorité du Département.

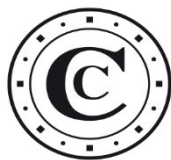
4.4 Finaliser le travail de mise en conformité avec le RGPD

La chambre invite la collectivité à mener une réflexion sur l'évolution du positionnement du DPD.

L'étude sur la stratégie Data porte plutôt sur l'organisation des capacités de la collectivité pour mener à bien les projets Data. Elle pourra impacter la gouvernance de la Data et les missions en lien avec le RGPD. Le positionnement du DPD n'est pas l'objet principal de cette étude.


Le Président

Jean-Luc CHENUT



Les publications de la chambre régionale des comptes Bretagne
sont disponibles sur le site :
<https://www.ccomptes.fr/fr/crc-bretagne>

Chambre régionale des comptes Bretagne
3, rue Robert d'Arbrissel
CS 64231 Rennes cedex