ÉTUDE

BAROMÈTRE

de la transformation numérique des territoires, un processus accéléré par la pandémie ?

ADGCT

Manty

La pandémie de Covid-19, apparue en France au printemps 2020, a touché de plein fouet les territoires et a impacté, par conséquent, les collectivités territoriales qui les administrent. Les intercommunalités ont tout particulièrement été mobilisées dans la gestion de la crise pour assurer la continuité des services publics auprès des habitants.

Les différentes mesures gouvernementales, en premier chef les confinements successifs, et ce nouveau contexte sanitaire a nécessairement conduit les dirigeants territoriaux à engager de profondes transformations de leurs organisations et de leur fonctionnement, en s'appuyant notamment sur la technologie numérique : mise en place de télétravail massif, dématérialisation et digitalisation de procédures pour les services et les administrés, renforcement de la sécurité, etc.

Près de deux ans après le début de la crise sanitaire, l'ADGCF et son partenaire Manty ont souhaité dresser un bilan de la transformation numérique des intercommunalités, afin de mieux les quantifier et les qualifier. Ce baromètre doit nous éclairer sur l'accélération des changements déjà débutés avant la pandémie et les nouveaux usages qu'elle a engendré, pour mieux nous adapter aux mutations numériques qui impactent nécessairement nos organisations.

Yvonic RAMIS
Président de l'ADGCF

L'ADGCF est une association indépendante historique de la territoriale, ayant fait émerger un mouvement unifié de professionnels de l'intercommunalité pour valoriser une vision constructive de projets. Elle rassemble à ce jour près de 1000 cadres dirigeants d'intercommunalité, ce qui fait de l'ADGCF un acteur au plus proche de la transformation des territoires.

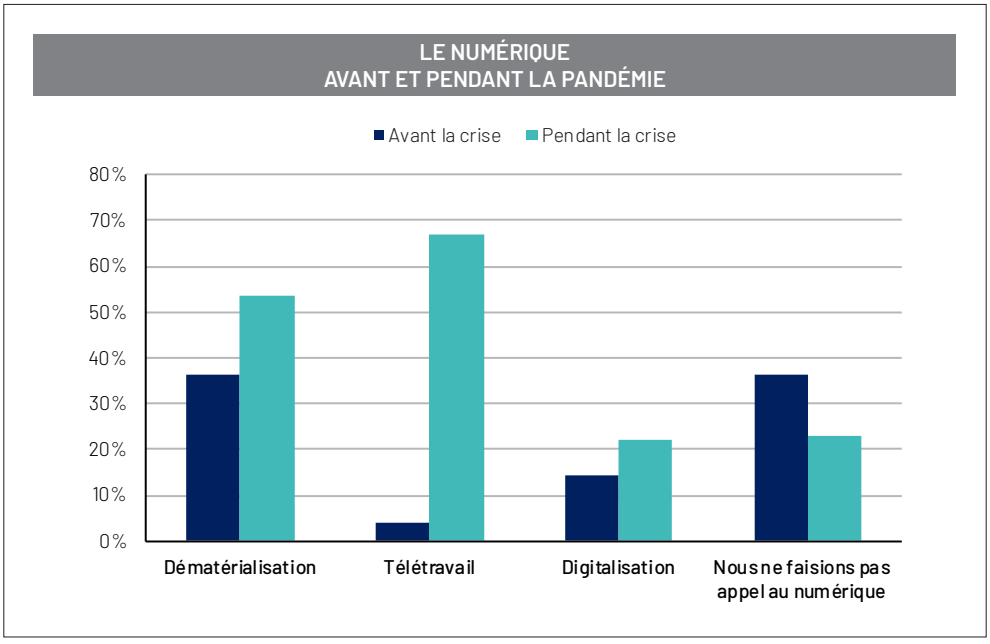
Manty est une entreprise qui améliore l'efficacité des administrations publiques grâce à une suite logicielle basée sur la donnée, et construite spécifiquement pour le secteur public. La société se positionne comme experte dans le domaine de la numérisation de processus et la prise de décisions, et intervient régulièrement sur les thèmes du pilotage, de la mutualisation et du budget des intercommunalités.

01

Une transformation numérique accélérée des intercommunalités pendant la pandémie

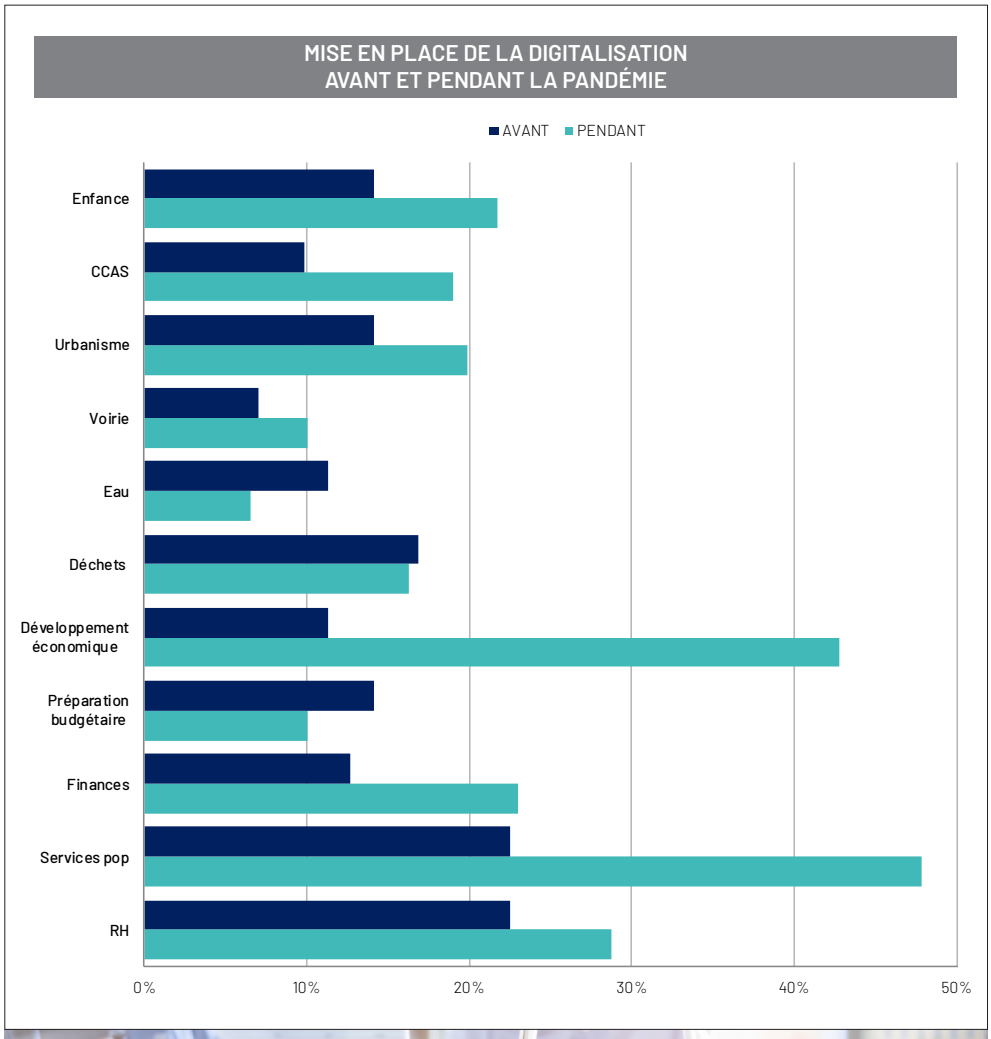
> DES SERVICES INÉGALEMENT DIGITALISÉS AVANT LA CRISE

Les services finances et ressources étaient les plus avancés sur les usages numériques avant la pandémie (+ de 55 % d'utilisation du numérique). À l'inverse, les services techniques (voirie, eau/assainissement, déchets) et sociaux (CIAS) sont les moins numérisés (- de 20 % d'utilisation du numérique). Cela s'explique par le fait que ces services étaient d'ores et déjà majoritairement numérisés (éditions de facture et de paie, télétransmission des flux, portail agents, etc.) au travers d'un processus déjà engagé sous l'impulsion de l'État.

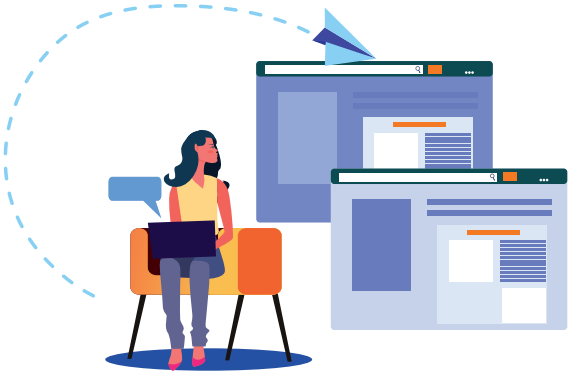


> UNE DIGITALISATION DIFFÉRENCIÉE SELON LES SERVICES

Toutefois, cette dématérialisation ne s'est pas déployée de manière égale selon les métiers : les services à dominante technique ou sociale sont restées majoritairement sur un mode présentiel et connaissent une moindre utilisation du numérique, là où les services à la population ou de développement économique se sont fortement digitalisés pendant la pandémie.



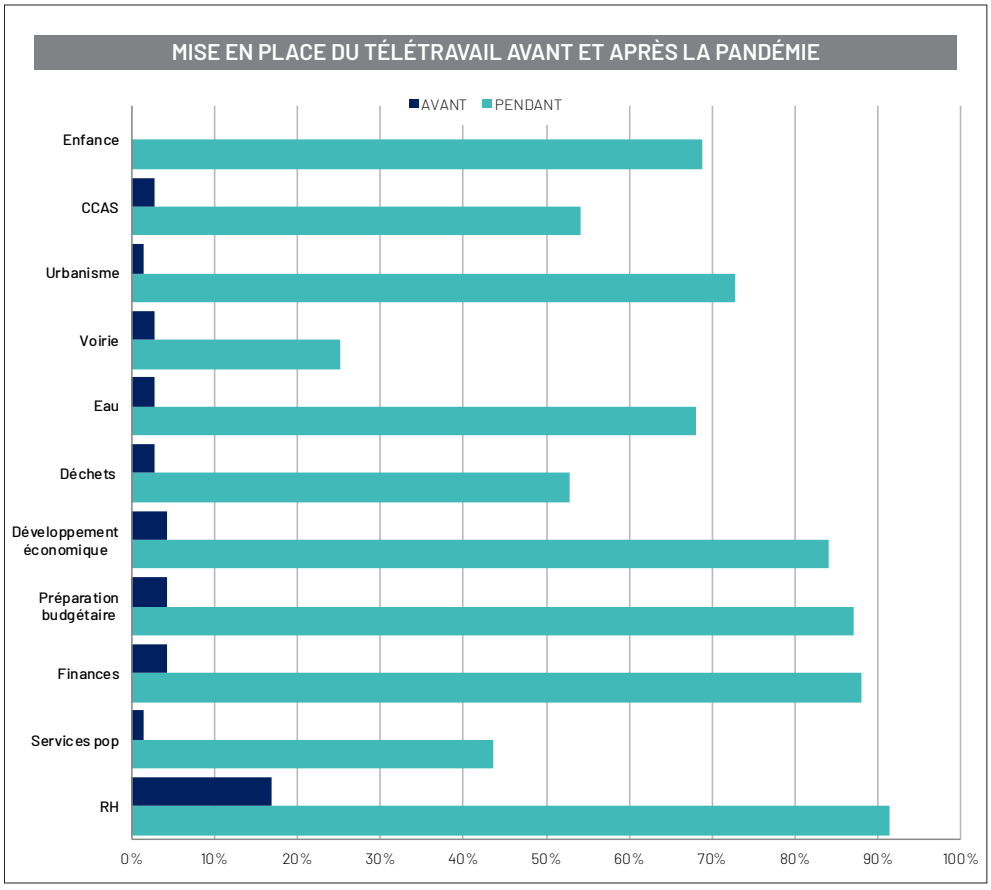
02



Une accélération massive du télétravail

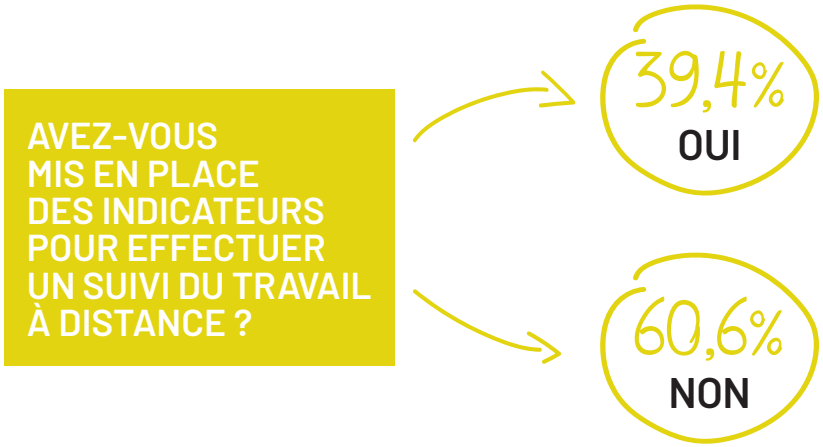
> UNE ADAPTATION TRÈS RAPIDE DES INTERCOMMUNALITÉS

De nombreux processus se sont digitalisés ou dématérialisés pendant la crise du Covid-19 pour assurer la continuité de fonctionnement des services. Le télétravail a massivement été mis en place dans les intercommunalités (+ 63 % par rapport à la situation antérieure).



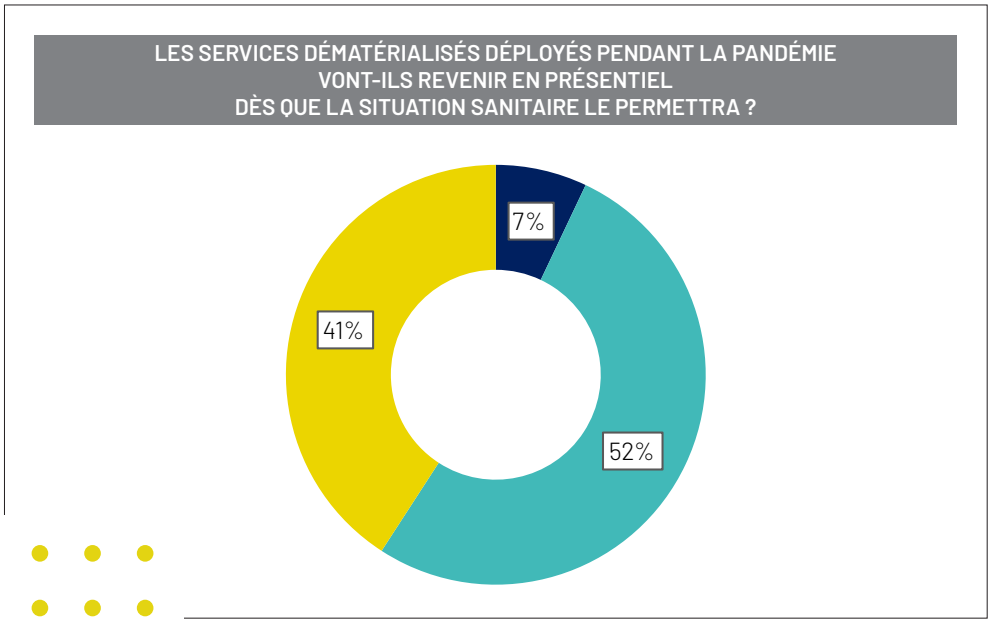
> INDICATEURS ET SUIVI DU TÉLÉTRAVAIL

Les collectivités sont mitigées par rapport au suivi du télétravail, seulement 60,6 % ont mis en place des indicateurs pour pouvoir le suivre. Cette situation s'explique notamment par le fait qu'une partie d'entre elles n'avaient encore posé de cadre formalisé en interne prévoyant ce type de suivi.



> UN CHANGEMENT DE PARADIGME

Dans plus de la moitié des intercommunalités interrogées (52,1 %), les services reviendront en présentiel dès que la situation sanitaire le permettra. Pour l'autre moitié, seulement certains services reviendront (40,8 %), tandis que d'autres resteront même totalement en distanciel (7 %).

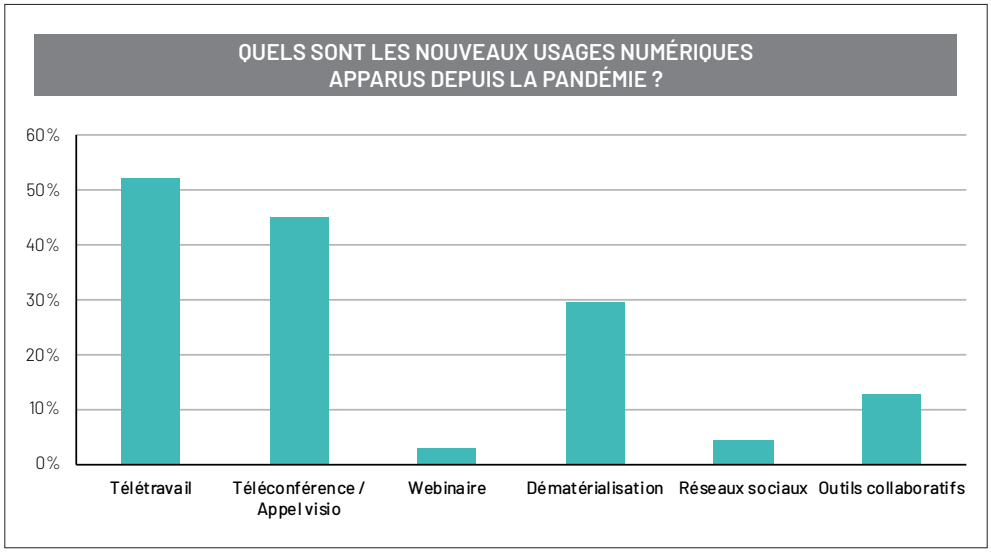


03

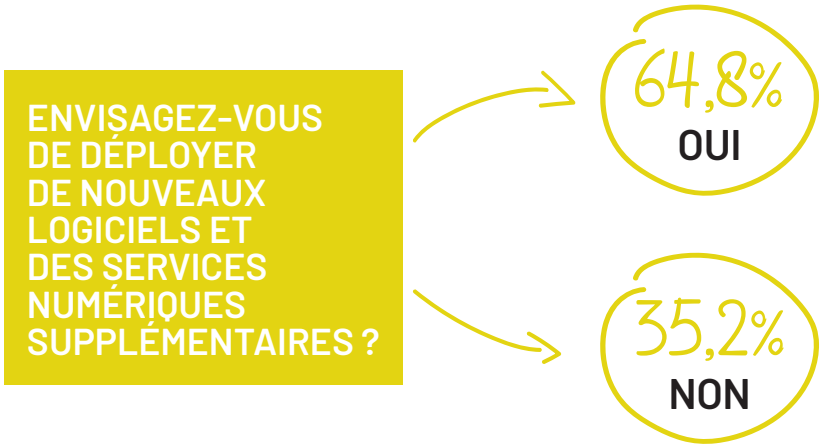
Une adaptation des intercommunalités aux nouveaux usages du numérique

> DES SOLUTIONS NUMÉRIQUES MISES EN PLACE DANS L'URGENCE, APPELÉES À SE PÉRENNISER

La pandémie a contraint les intercommunalités à s'adapter aux nouveaux usages numériques imposés par ces nouveaux modes de travail : mise en place de système de visioconférence, déploiement d'outils collaboratifs, VPN, etc. Les répondants soulignent aussi une dématérialisation des documents et des procédures accrue (signatures électroniques, outils de réservation de salles ou de véhicules, etc.).



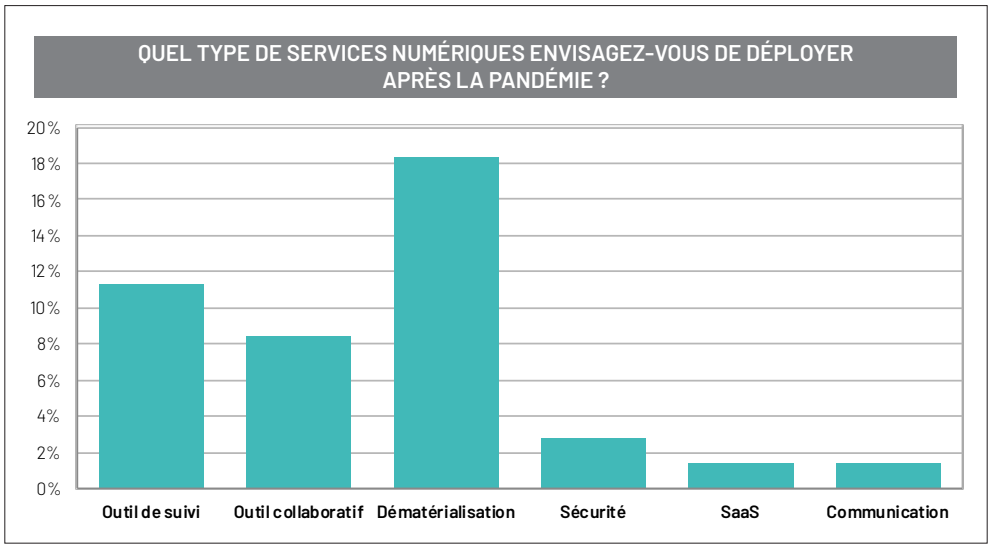
> NOUVEAUX USAGES, NUMÉRISATION ET OUTILS



Avec l'essor du travail à distance et de la numérisation des processus les répondants observent entre autres les nouveaux besoins suivants :

- renforcement de la sécurité numérique,
- déploiement de matériel informatique,
- réelle transition numérique,
- mise en place d'une stratégie digitale,
- meilleur accompagnement des équipes et managers à distance.

> DÉPLOIEMENT DE NOUVEAUX LOGICIELS ET SERVICES NUMÉRIQUES



Près de 65 % des intercommunalités interrogées ressentent le besoin de mieux s'équiper pour accompagner leur transformation numérique : suivi général, pilotage, collaboration des différents agents, communication, dématérialisation, sécurité, SaaS & Cloud.

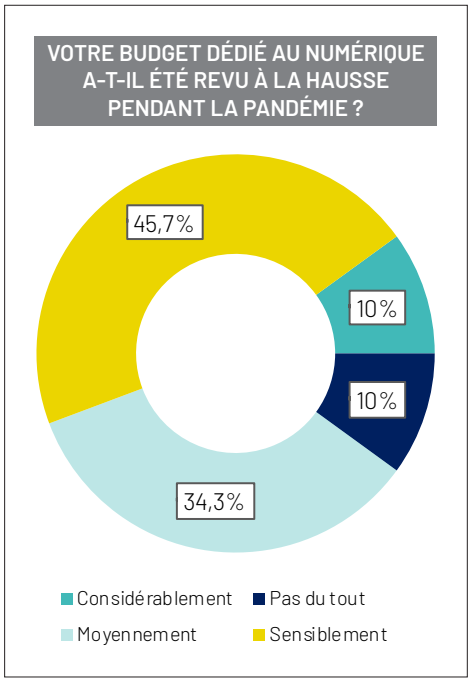
04

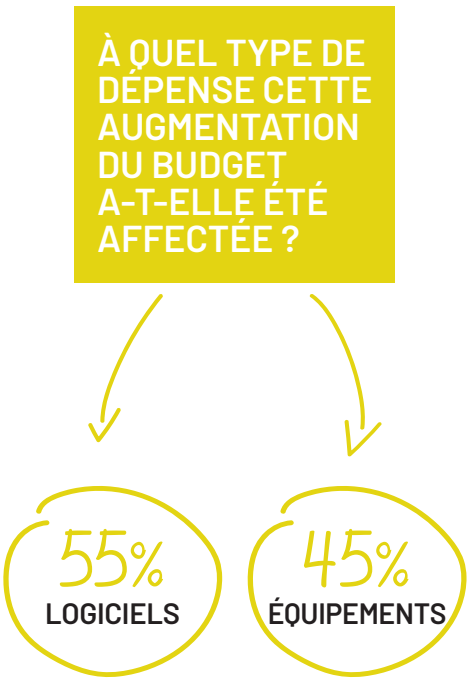
Une augmentation des budgets dédiés à la transformation numérique

> UNE AUGMENTATION DE 14 % DU BUDGET DÉDIÉ AU NUMÉRIQUE

90 % des répondants indiquent que le budget numérique a été revu à la hausse, et de manière extrêmement significative pour 10 % des répondants. En moyenne, les répondants estiment que leur budget dédié au numérique a augmenté de 14 % pendant la pandémie.

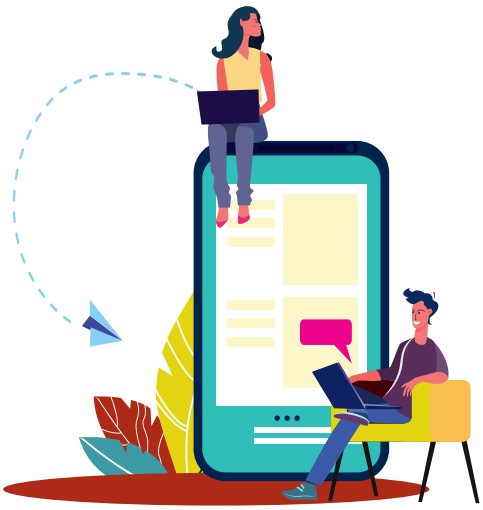
Cette augmentation a largement été mobilisée pour l'achat de nouveaux équipements (ordinateurs, accessoires, équipements visio, etc.) ou de logiciels (solutions d'accès à distance, etc.).





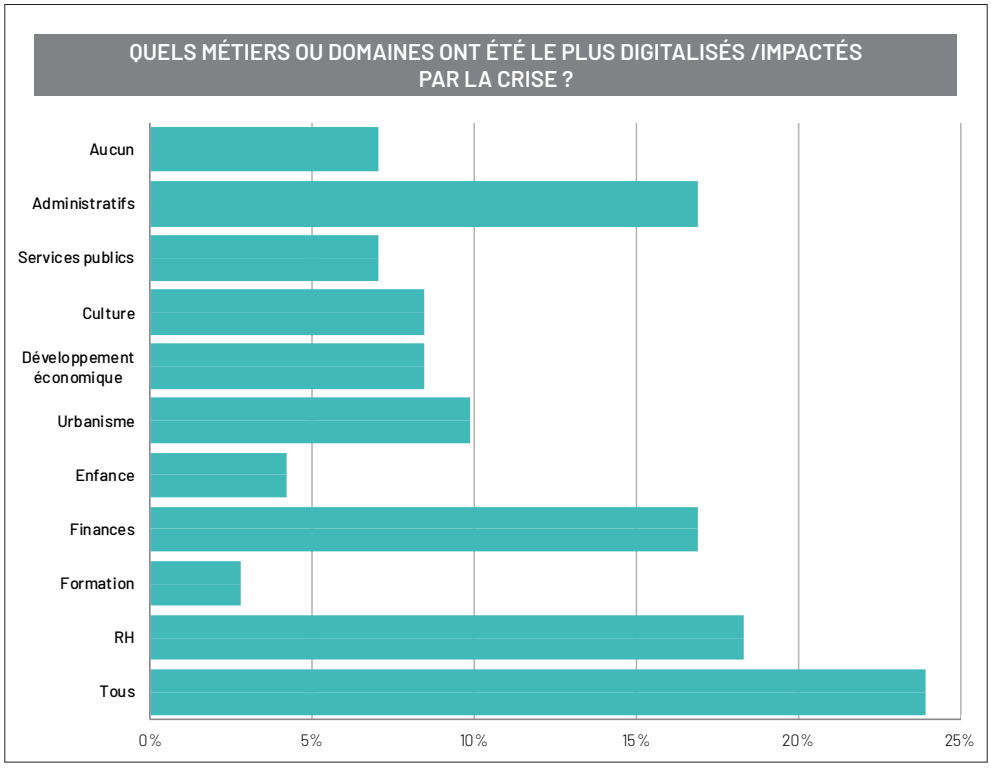
05

Une digitalisation renforcée des métiers



> IMPACT DE LA CRISE SUR LES MÉTIERS

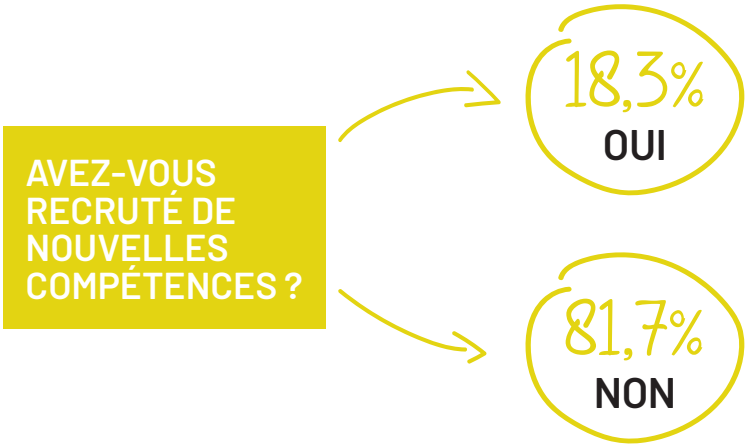
Pour près d'un quart des répondants, tous les métiers ont été impactés par la crise sanitaire et digitalisés en conséquence. Les finances, les ressources humaines et les services administratifs sont ceux qui ont été les plus touchés en proportion.



> RECRUTEMENT DE NOUVELLES COMPÉTENCES

La quasi-totalité des DG interrogés n'ont pas recruté de nouvelles compétences car elles les possédaient déjà en interne. Pour celles qui ont tout de même recruté, les postes sont en général dans le secteur du numérique : conseiller, webmestre, animateur, chargé de communication ou de projet dématérialisation-numérique.

Les répondants déclarent que certains services ont été externalisés, notamment dans les domaines de l'informatique : protection des données et serveurs, ou encore hébergement Cloud.



06

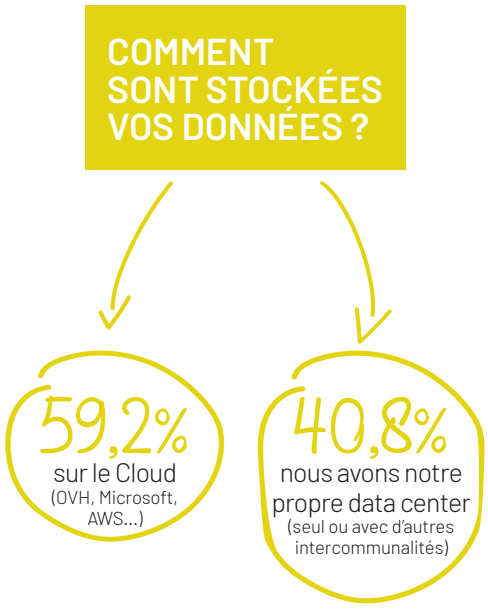
Un enjeu stratégique émergent : le stockage de données

> STOCKAGE DES DONNÉES DES COLLECTIVITÉS

Près de 60 % des intercommunalités interrogées stockent aujourd'hui leurs données sur un data center, qui leur est propre ou partagé avec d'autres communes. Les autres ont choisi un hébergement Cloud chez des prestataires tels que OVH, Microsoft, ou encore AWS.

> SÉCURITÉ DES DIFFÉRENTES SOLUTIONS

Suite à l'incident du prestataire OVH certaines intercommunalités ont manifesté leur envie de passer du Cloud à un data center qui leur serait propre. D'autres au contraire se disent prêtes à passer vers un hébergement Cloud. La crise a également montré l'intérêt des solutions SaaS pour la continuité d'accès aux outils et données.



> QUELLES SOLUTIONS POUR SÉCURISER SES DONNÉES ?

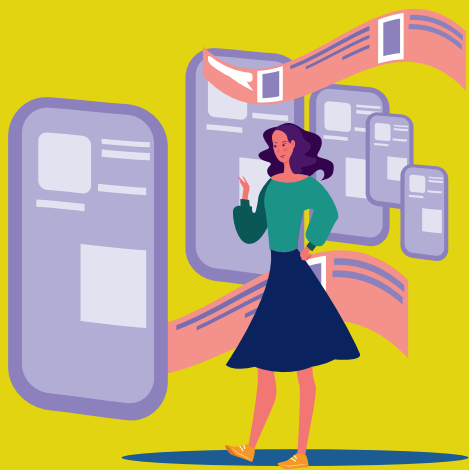
Suite à l'incident du prestataire OVH, les intercommunalités qui avaient fait le choix d'un stockage de données en propre (data center) semblent se satisfaire de cette solution et souhaitent la renforcer. À l'inverse, les intercommunalités hébergeant leurs données sur le Cloud envisagent de renforcer leur solution existante ou développer leur propre data center. La crise a également montrée l'intérêt des solutions SAAS pour la continuité d'accès aux outils et données.

CONCLUSION

La crise Covid a fait émerger de nouveaux usages et besoins en termes d'équipements numériques et de digitalisation des administrations publiques locales. Elle révèle également l'extrême agilité et réactivité des intercommunalités, qui ont su s'adapter aux contraintes et défis pour assurer la continuité des services essentiels aux citoyens.

Les collectivités locales déjà engagées dans un processus de modernisation des outils important ont, plus que jamais, entamé un virage stratégique en mesurant la pertinence et les gains à se doter d'outils numériques performants et modernes.

Qu'il s'agisse de la circulation de l'information, de travail collaboratif ou du pilotage, les intercommunalités intègrent aujourd'hui à leur réflexion les outils d'aide à la décision ou de business intelligence. Les outils évoluent mais l'objectif reste le même : utiliser les données produites comme des leviers d'action stratégiques pour leur activité et de gestion des risques.



Juliette BISARD
Responsable des partenariats
juliette.bisard@adgcf.fr
07 80 52 72 07

Frédéric LÉOGNANY
Account Executive
frederic.leognany@manty.eu
07 57 90 85 36

Graphisme : Martine Follut - Illustrationset photos : © Freepik - Janvier 2022