



RAPPORT D'OBSERVATIONS DÉFINITIVES ET SA RÉPONSE

DÉPARTEMENT DES CÔTES-D'ARMOR Gestion des systèmes d'information

Exercices 2016 et suivants

Le présent document, qui a fait l'objet d'une contradiction avec les destinataires concernés,
a été délibéré par la chambre le 25 mai 2023.

TABLE DES MATIÈRES

SYNTHÈSE.....	4
RECOMMANDATIONS.....	6
INTRODUCTION.....	7
1 LA STRATEGIE ET LA GOUVERNANCE DU SYSTEME D'INFORMATION.....	9
1.1 Une pluralité de documents stratégiques rendant l'action du département difficilement lisible et évaluable	9
1.1.1 Les schémas directeurs des systèmes d'information.....	9
1.1.1.1 Le SDSI 2014-2017 : évolutions des applications métiers et modernisation des infrastructures et des matériels.....	9
1.1.1.2 Le SDSI 2017-2021 : modernisation et optimisation des outils destinés aux secteurs de la solidarité et de l'aménagement.....	10
1.1.1.3 Le SDSI 2022-2024 : améliorer la relation avec les usagers, poursuivre la dématérialisation et assurer la sécurité et l'intégrité des systèmes d'information.....	10
1.1.2 Les autres documents stratégiques du département	11
1.1.2.1 Le schéma numérique départemental 2019-2023.....	12
1.1.2.2 Le plan numérique éducatif départemental (2018-2023).....	12
1.2 Une direction des systèmes d'information, pilote de la politique informatique et numérique du département.....	13
1.2.1 Une direction bien intégrée dans le processus décisionnel du département	13
1.2.2 Des effectifs stables.....	14
1.2.3 Une formation professionnelle non priorisée sur le cœur de métier de la direction	15
1.3 Un effort financier conséquent et progressif	16
1.3.1 Les dépenses de fonctionnement.....	17
1.3.2 Les dépenses d'investissement.....	18
1.3.3 Une dépendance maîtrisée aux fournisseurs	19
2 LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION	21
2.1 La politique de sécurité du système d'information	21
2.2 Le règlement des usages numériques	22
2.3 Le responsable de la sécurité des systèmes d'information.....	23
2.4 Le niveau de sécurité.....	23
3 LE RESPECT DU REGLEMENT GENERAL SUR LA PROTECTION DES DONNEES.....	25
3.1 L'absence de stratégie globale et de plan d'actions	25
3.2 Le positionnement du délégué à la protection des données	26
3.3 Un recensement partiel des activités de traitement des données.....	26
3.4 Le renforcement de l'information et la sensibilisation à la protection des données à caractère personnel	27

4 DES MARGES DE PROGRESSION POUR RENFORCER LE SYSTEME D'INFORMATION.....	29
4.1 Une stratégie globale à intégrer dans un seul document cadre afin de la rendre plus lisible et évaluable	29
4.2 Conforter l'action de la direction des systèmes d'information	30
4.2.1 Maintenir le niveau d'ingénierie et d'expertise.....	30
4.2.2 Recentrer la formation de la DSI sur son cœur de métier	30
4.2.3 Regrouper au sein de la DSI l'ensemble des missions et agents intervenant dans le domaine des systèmes d'information.....	31
4.3 Des pistes de mutualisations externes à expertiser.....	32
4.4 Formaliser la politique de renouvellement du matériel informatique	33
4.5 Finaliser le travail de mise en conformité avec le RGPD	34
4.5.1 Adopter une stratégie et un plan d'actions pluriannuels	34
4.5.2 Conforter l'action du délégué à protection des données et réinterroger son positionnement.....	35
ANNEXES.....	37
Annexe n° 1. Glossaire.....	38
Annexe n° 2. Schémas directeurs des systèmes d'information	40
Annexe n° 3. Direction des systèmes informatiques.....	42

SYNTHÈSE

Le système d'information (SI) 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 intégrer dans un seul document cadre, afin de la rendre plus lisible et évaluable

Le département s'est doté de plusieurs documents stratégiques pour ses systèmes d'information (schéma directeur des systèmes d'information, plan départemental du numérique éducatif et schéma numérique départemental). Ces documents ont des interconnexions fortes entre eux mais coexistent parallèlement avec des calendriers différents, ce qui nuit à la lisibilité de l'action départementale et à l'évaluation de leurs résultats sur une période identique. Il apparaît donc nécessaire que la collectivité se dote en 2024 d'un seul document stratégique, en intégrant dans son prochain schéma directeur des systèmes numériques et d'information un volet consacré au développement et à la transformation numérique et un volet portant sur le développement du numérique éducatif dans les collèges départementaux.

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

La collectivité dispose actuellement de trois services intervenant dans le champ des systèmes d'information. Si la direction des systèmes d'information reste l'outil central de la gestion du système d'information départemental, elle doit devenir l'unique pilote et coordonnateur de l'ensemble de la politique informatique et numérique déployée par la collectivité. Il s'agit de rapprocher et d'intégrer au sein de cette entité l'ensemble des moyens humains et d'expertise technique intervenant dans les différents services du département (informatique dans les collèges et développement numérique du territoire). L'objectif est de concentrer au sein d'une même direction l'expertise technique indispensable au regard des évolutions rapides dans ce domaine, de disposer d'une vision globale de la gestion des systèmes d'information dans l'ensemble des services du département, de piloter totalement la maintenance des équipements, d'assurer une gestion et un inventaire précis des matériels et de mettre en place une stratégie coordonnée et cohérente de la donnée.

Un effort financier conséquent et progressif en matière d'investissement

Le département a réalisé un effort financier conséquent en matière d'investissement pour son système d'information. Les crédits ont ainsi progressé de 32,8 % en six exercices et ont permis de réaliser la majorité des projets prévus par les schémas directeurs des systèmes d'information (1,8 M€ par an en moyenne), de renforcer l'informatisation des collèges départementaux (1 M€ par an en moyenne pour les équipements et infrastructures) et de moderniser l'équipement individuel des agents départementaux, afin de résorber la dette technique qui s'était renforcée avec la crise sanitaire. Le nouveau schéma 2022-2024 prévoit un plan pluriannuel d'investissement pour les trois prochains exercices, évalué à 8,3 M€, soit une moyenne de 2,7 M€ par an.

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

En 2022, seulement 28 % des activités de traitement de données avaient été enregistrées 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 se fixe un calendrier adapté, tenant compte de ses priorités financières et de ses ressources humaines.

RECOMMANDATIONS

Sur le fondement des observations du rapport, la chambre formule les recommandations et rappels au respect des lois et règlements suivants :

Recommandation n° 1 Intégrer dans le prochain schéma directeur des systèmes numériques et d'information un volet relatif au développement et à la transformation numériques et un volet portant sur le développement du numérique éducatif dans les collèges. 29

Recommandation n° 2 Formaliser une politique de renouvellement du matériel informatique. 34

Les recommandations et rappels au respect des lois et règlements formulés ci-dessus ne sont fondés que sur une partie des observations émises par la chambre. Les destinataires du présent rapport sont donc invités à tenir compte des recommandations, mais aussi de l'ensemble des observations détaillées par ailleurs dans le corps du rapport et dans son résumé.

Il est par ailleurs rappelé que l'article L. 243-9 du code des juridictions financières pose l'obligation, dans un délai d'un an à compter de la présentation du rapport d'observations définitives à l'assemblée délibérante, de présenter, dans un rapport de suites, les actions entreprises à la suite des recommandations mais aussi de l'ensemble des observations de la chambre.

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 des Côtes-d'Armor à compter de l'exercice 2016. Ce contrôle a été ouvert par lettre du 13 avril 2022 auprès de M. Christian Coail, président du conseil départemental, ordonnateur en fonction et MM. Romain Boutron et Alain Cadec, ses prédécesseurs.

L'entretien de début de contrôle s'est déroulé le 25 avril 2022 avec M. Coail, président, Mme Guihard, directrice générale des services, Mme Vincent, directrice générale adjointe chargée du pôle ressources et M. Alleno, directeur de cabinet. L'entretien de fin de contrôle, prévu par l'article L. 243-1 du code des juridictions financières, s'est déroulé le 20 octobre 2022 avec M. Coail et Mme Girardot, directrice générale des services et Mme Vincent. Un entretien similaire s'est déroulé le 13 octobre 2022 avec M. Boutron. M. Cadec n'a pas souhaité bénéficier de cet entretien.

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 au président du conseil départemental et à ses prédécesseurs. La réponse du président du conseil départemental est parvenue à la chambre le 25 avril 2023. Les anciens ordonnateurs n'ont pas apporté de réponses.

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

LA GESTION DES SYSTEMES 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 Une pluralité de documents stratégiques rendant l'action du département difficilement lisible et évaluable

La stratégie et le pilotage du système d'information du département reposent principalement sur des schémas directeurs des systèmes d'information (SDSI) d'une durée variant de trois à quatre ans. A côté de ces schémas, le département s'est doté d'une pluralité de documents stratégiques ayant des effets sur son système d'information : un schéma numérique départemental (2019-2023) et un plan départemental du numérique éducatif, accompagné d'un plan pluriannuel d'équipement des collèges 2019-2023 et d'un plan pluriannuel « objectif collèges numériques » 2022-2026.

1.1.1 Les schémas directeurs des systèmes d'information

La période 2016-2022 a été couverte par trois SDSI. Le premier, d'une durée de quatre ans, a débuté en 2014 pour se terminer en 2017 et a concerné 66 projets informatiques. Le deuxième a couru lui aussi sur une durée de quatre ans (2018 à 2021) et a traité 136 projets. Enfin, le dernier, validé en 2022, sera opérationnel jusqu'en 2024 et comporte 77 projets.

1.1.1.1 Le SDSI 2014-2017 : évolutions des applications métiers et modernisation des infrastructures et des matériels

Ce schéma validé en 2014 s'est concentré sur deux objectifs : la modernisation et la gestion de la relation avec les usagers (27 projets visant à développer les services en lignes et les services mutualisés) et la modernisation des systèmes d'information (39 projets visant à moderniser les infrastructures, les applications et les outils informatiques de la collectivité). Plus de 80 % des projets intégrés dans ce schéma ont été achevés en 2017, seuls 18 % des projets ayant été reportés ou annulés.

Si un bilan d'exécution technique des projets inscrits dans le SDSI a été réalisé par la direction des systèmes d'information (DSI) de la collectivité, **la chambre constate qu'il n'a pas été soumis au conseil départemental afin de l'informer du niveau d'atteinte des objectifs fixés par ce schéma.**

1.1.1.2 Le SDSI 2017-2021 : modernisation et optimisation des outils destinés aux secteurs de la solidarité et de l'aménagement

Ce SDSI a été adopté en 2017 et devait initialement couvrir la période 2017-2020. Il a finalement été prolongé sur l'exercice 2021, pour permettre au nouvel exécutif départemental élu en juillet 2021 de valider un nouveau schéma en 2022. Il comporte sept domaines d'actions prioritaires¹ réparties sur 87 projets. À sa clôture en 2021, ce sont plus de 136 projets qui ont été traités, dont 47 nouveaux projets.

Plus de 50 % des projets informatiques traités durant la période 2017-2021 ont concerné le secteur de la solidarité et de l'aménagement territorial. 68 % des projets ont été achevés ou étaient en cours de réalisation en 2021 et seuls 17 % ont été reportés, suspendus ou tout simplement annulés.

Malgré la progression importante du nombre de projets, le budget consacré à la réalisation de ce schéma n'a augmenté que de 8,7 % sur la période (de 1,82 M€ en 2018 à 1,98 M€ en 2021). Il est resté dans l'enveloppe prévue en 2018 (2 M€ par an) par le schéma. Cette situation s'explique pour partie par une évolution des projets initiaux qui se sont fragmentés en plusieurs projets, sans faire progresser de façon excessive l'enveloppe initiale prévue.

Comme pour le précédent schéma, un bilan d'exécution technique des projets inscrits a été réalisé par la DSI. **Toutefois, la chambre constate, là aussi, que si le schéma a été validé par le conseil départemental en 2017, aucun bilan d'exécution ne lui a été présenté en 2021 afin de l'informer du niveau d'atteinte des objectifs et des actions prioritaires, pour qu'il puisse en tirer les conséquences pour les objectifs à fixer dans le schéma suivant.**

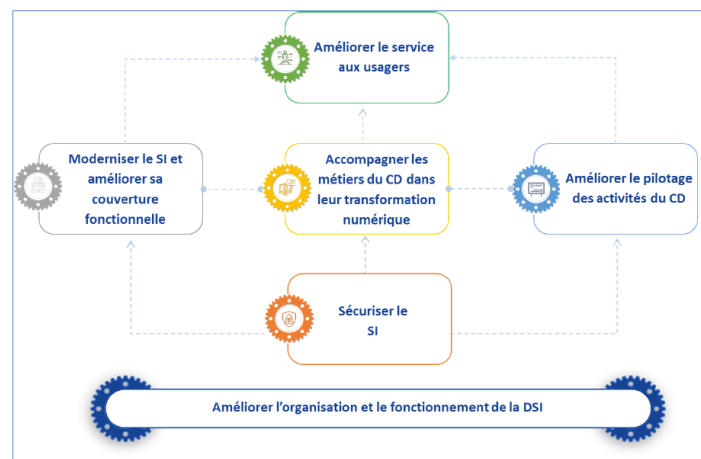
1.1.1.3 Le SDSI 2022-2024 : améliorer la relation avec les usagers, poursuivre la dématérialisation et assurer la sécurité et l'intégrité des systèmes d'information

Avant d'adopter ce nouveau schéma, le département a réalisé un diagnostic sur le fonctionnement de son système d'information. Dans ce cadre, une enquête a été réalisée auprès des agents, qui a révélé une satisfaction globale des utilisateurs vis-à-vis de l'environnement de travail, des services de la DSI et des applications métiers. Toutefois, certaines faiblesses et fragilités ont été relevées : difficultés d'harmonisation du parc informatique, hétérogénéité des pratiques en raison d'un nombre important d'applications, planification des projets parfois difficile, appropriation des outils par les agents qui reste très variable compte tenu du nombre d'applications à maîtriser et besoin de formation continue des utilisateurs.

¹ Accélérer la délivrance des prestations sociales, renforcer la contractualisation, moderniser les infrastructures et le patrimoine, mettre en place des outils de pilotage des politiques du département, faire du SI un levier d'efficacité de l'administration et de transversalité de ses actions, simplifier les relations avec les usagers et partenaires, rendre attractif le territoire par l'innovation et l'usage numérique.

Le SDSI a fixé six axes d'interventions, déclinés en 18 orientations stratégiques et 77 projets :

Graphique n° 1 : Les six axes d'interventions du SDSI



Source : Département.

Il est adossé à un plan pluriannuel d'investissement pour les trois prochains exercices, évalué à 8,3 M€. L'effort d'investissement du département progresse donc, passant de 1,95 M€ par an (SDSI 2017-2021) à une prévision de 2,7 M€ par an. Enfin, il sanctuarise un nombre minimum d'agents afin d'assurer la mise en œuvre des projets définis.

Une gouvernance du portefeuille des projets a été mise en place, afin de fixer des principes de décision et d'arbitrage visant à assurer leur réalisation tout en ménageant la possibilité de les faire évoluer ou d'en intégrer de nouveaux, sans remettre en cause l'architecture générale du schéma. Le comité stratégique chargé de ce pilotage intègre des élus, permettant ainsi aux représentants de l'assemblée départementale de suivre la mise en œuvre du SDSI.

La chambre invite la collectivité à réaliser un bilan d'exécution définitif à la fin du SDSI en 2024, afin d'apprécier l'atteinte des objectifs fixés initialement, le niveau d'exécution des actions prioritaires et des projets en cours. Il s'agira de disposer d'un document de synthèse exploitable, permettant de fixer de nouveaux objectifs opérationnels. Ce bilan d'exécution devra être soumis à l'assemblée départementale.

1.1.2 Les autres documents stratégiques du département

Parallèlement à ses schémas, le département s'est doté d'un schéma numérique départemental 2019-2023 et d'un plan numérique éducatif départemental 2018-2023.

1.1.2.1 Le schéma numérique départemental 2019-2023

Ce document vise prioritairement au développement du numérique sur le territoire costarmoricain (implantation du très haut débit, soutien financier des projets des collectivités et autres organismes), mais définit également une stratégie et un plan d'action pour développer et gérer une plateforme d'*open data* regroupant les données départementales, dont celles des services de la collectivité. Il a en outre pour objectif de faciliter la transition numérique des services du département. Les effets de ce schéma numérique départemental sur les SDSI sont significatifs, car ses objectifs et actions ont vocation à renforcer l'utilisation du numérique par les agents et l'offre numérique aux usagers.

En juin 2022, le département a fait évoluer ce schéma à mi-parcours, en actant la mise en place d'un programme de services publics numériques à mettre en œuvre en 2022 et 2023. Le SDSI a donc dû évoluer afin de prendre en compte de nouveaux projets (développement de cartes interactives avec les données du département notamment sur les collèges et réalisation d'une étude d'opportunité visant à l'acquisition d'applications smartphone pour valoriser et partager les circuits de randonnées et pistes cyclables).

Le département dispose ainsi de deux schémas distincts mais fortement interconnectés, avec des calendriers différents (trois ans pour le SDSI 2022-2024, cinq ans pour le schéma numérique 2019-2023). De ce fait, des projets numériques peuvent être validés lors d'une révision du schéma numérique, sans pour autant être expressément prévus au SDSI et ce, alors même qu'ils peuvent avoir des effets importants sur celui-ci. Les conséquences sur les charges de la DSI, potentiellement non absorbables à la fois budgétairement et humainement, peuvent ainsi conduire à remettre en cause les priorités fixées initialement au sein du SDSI.

La chambre constate l'existence de deux schémas qui sont interconnectés entre eux et existent parallèlement avec des calendriers différents, ce qui nuit à la lisibilité de la stratégie et de l'action du département dans le domaine des systèmes d'information et du numérique.

1.1.2.2 Le plan numérique éducatif départemental (2018-2023)

Le plan numérique éducatif (PNE) dont s'est doté le département en 2018, vise à assurer la desserte en haut et très haut débit des 47 collèges publics, renforcer les usages numériques et l'équipement informatique de ces établissements, améliorer la maintenance informatique des équipements et le fonctionnement de leur infrastructure réseaux. Il s'accompagne d'un plan d'équipement numérique pluriannuel pour les collèges 2019-2023 et d'un plan pluriannuel « objectif collège numérique » 2022-2026, dont les objectifs sont de réorganiser le volet maintenance informatique, de mettre en conformité des infrastructures dans chaque collège et d'assurer le raccordement de tous les collèges au très haut débit.

Il n'existe actuellement aucune connexion entre le SDSI et le PNE, alors qu'ils traitent tous deux d'une problématique identique, à savoir la gestion des systèmes d'information du département et des collèges :

- les infrastructures informatiques et les réseaux du SDSI et du PNE sont étanches ;
- les équipes et les procédures d'intervention sont différentes, sans liens techniques et organisationnels entre elles ;
- la sécurité est assurée par deux acteurs différents : le département pour son système d'information, l'État (rectorat) pour les collèges ;

- les objectifs à court et moyen terme d'évolution des systèmes d'information ont peu de choses en commun : alors que le département souhaite développer l'utilisation des nouvelles technologies (intelligence artificielle), accompagner ses métiers dans leur transformation numérique et renforcer leur pilotage, ses objectifs pour les collèges portent principalement sur l'équipement, l'accès au haut débit et la maintenance.

Comme pour le schéma numérique départemental, le département dispose en parallèle de son SDSI d'un schéma stratégique à destination des systèmes d'information des collèges. La chambre constate que cette pluralité de documents-cadres nuit à la lisibilité de la stratégie du département.

1.2 Une direction des systèmes d'information, pilote de la politique informatique et numérique du département

Comme pour les documents cadres, l'organisation du département est caractérisée par une pluralité de services intervenant dans les systèmes d'information, dont la DSI constitue la base.

1.2.1 Une direction bien intégrée dans le processus décisionnel du département

La DSI est chargée du développement et du bon fonctionnement du système d'information des services du département. Elle est rattachée à la direction générale chargée des ressources et de la transition numérique. Elle dispose de 46 agents en 2022 et assume la gestion de 127 applications, 2 837 postes informatiques, 600 smartphones et 180 tablettes, répartis dans quatre directions générales, cinq maisons départementales et 80 sites départementaux dans lesquels exercent 2 600 agents.

La DSI est intégrée dans les instances décisionnelles et de pilotage stratégique de la collectivité. 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 DSI se décompose en quatre services (cybersécurité et protection des données, études, assistance, architecture et infrastructures). A ses côtés, une organisation déconcentrée a été mise en place, composée de référents systèmes d'information et de référents métiers qui relèvent des directions métiers. Ils sont placés au plus près des utilisateurs et la DSI dispose d'un lien fonctionnel avec ces agents.

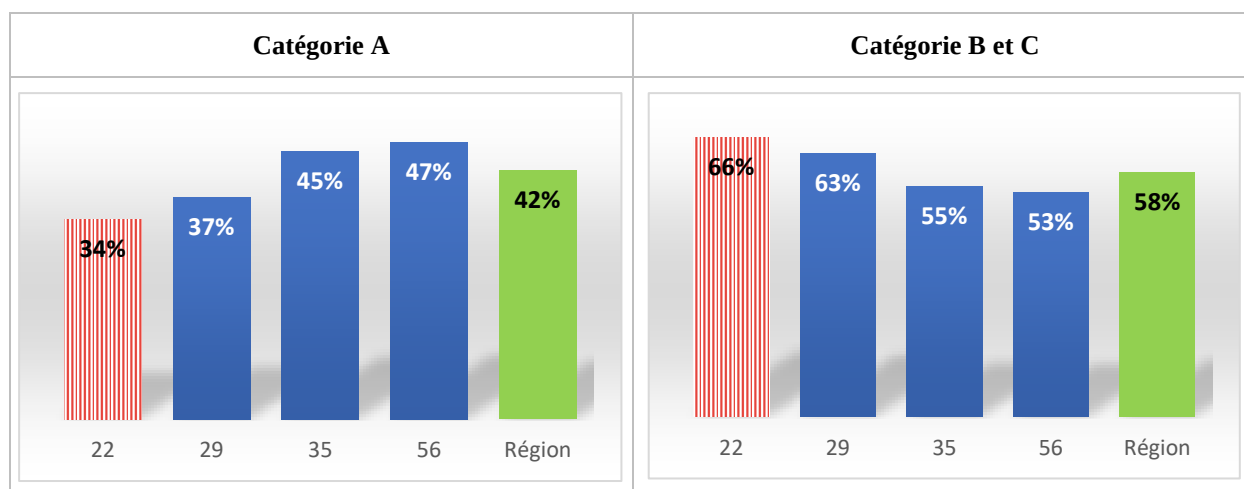
La chambre constate que si la DSI dispose d'une organisation cohérente permettant d'assurer la gestion du système d'information du département, les périmètres de responsabilité de certaines tâches² manquent toutefois de précision. Elle souffre également d'une fragilité du service assistance qui a vu ses délais de résolution de pannes informatiques progresser de 2019 à 2021 et d'une absence de formalisation et d'identification de la quotité de travail des référents systèmes d'information et des référents métiers.

1.2.2 Des effectifs stables

En 2021, les effectifs consacrés aux systèmes d'information représentaient 1,7 % des effectifs totaux du département (2 599,6 agents³). La DSI emploie 46,1 agents dont 84 % en moyenne sont titulaires. Les effectifs y sont restés stables depuis 2016, avec un faible nombre de départs et d'arrivées.

Si le département a renforcé son expertise et sa technicité sur la période en privilégiant le recrutement d'agents de catégorie A (+ 2 agents), le niveau d'ingénierie présent au sein de cette direction est le plus bas des quatre départements bretons.

Graphique n° 2 : Part des agents de catégorie 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 ses systèmes d'information (mise à niveau obligatoire des agents, constitution de binômes, passation de contrat de prestation).

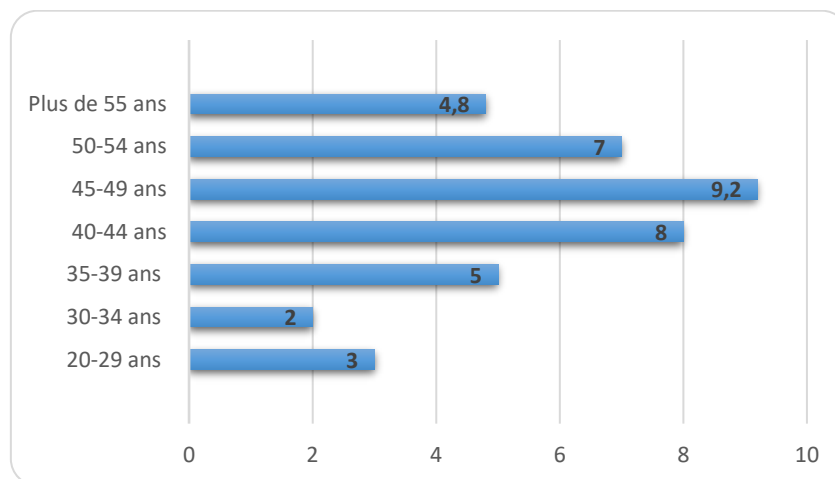
² Gestion des *middleware*, ou conception des postes de travail dont le partage entre le service assistance et le service architecture est imprécis.

³ Équivalent temps plein.

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 2016-2021, le département menant une vraie politique de prévention. Il doit maintenir son effort en la matière.

La pyramide des âges fait apparaître que 30 % des agents ont plus de 50 ans (12 agents) et 10,4 % de l'effectif partira en retraite dans les 10 prochaines années (5 agents).

Graphique n° 3 : Pyramides des agents titulaires exerçant au sein de la DSI 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 et de gestion de l'architecture et des infrastructures (ingénieurs systèmes et réseau).

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 2018-2020 avec plusieurs actions à destination des agents chargés des systèmes d'information : accompagner la mise en œuvre des projets de direction, poursuivre la professionnalisation des métiers et l'adaptation aux postes de travail, s'initier et se perfectionner aux outils informatiques et numériques et garantir la prévention et la sécurité dans ses pratiques professionnelles. En 2021, dans le contexte de la crise sanitaire, aucun plan de formation n'a été élaboré.

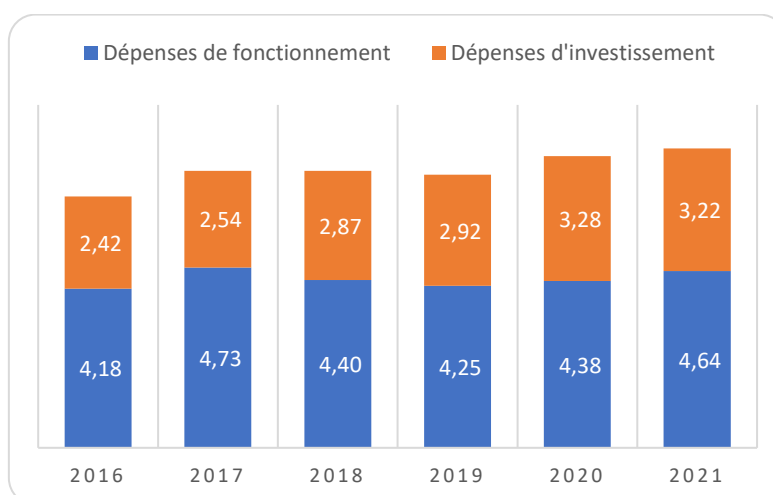
En 2021, 45,5 % des agents de la DSI ont suivi une ou des formations, à raison d'une moyenne de 3,7 jours par an (soit 22,4 heures par an). Les années 2020 et 2021 font apparaître des chiffres en retrait par rapport à 2019, qui s'expliquent pour partie par les conséquences de la crise sanitaire. A peine une formation sur deux (51 %) a été consacrée aux systèmes d'information qui sont le cœur de métier des agents de la direction. La part des formations diverses reste en moyenne proche des 36 %, quand les formations management (15 %) diminuent sur la période.

Un nouveau plan de formation 2023-2025 a été présenté au comité technique le 10 novembre 2022 et validé par une délibération du 5 décembre 2022.

1.3 Un effort financier conséquent et progressif

Les moyens financiers consacrés au système d'informations ont progressé de 19 % entre 2016 et 2021 (+ 1,2 M€), avec des dépenses de fonctionnement qui ont augmenté de 11 % et des dépenses d'investissements qui ont progressé de 19 %.

Graphique n° 4 : Évolution des moyens financiers consacrés au système d'information (en M€)

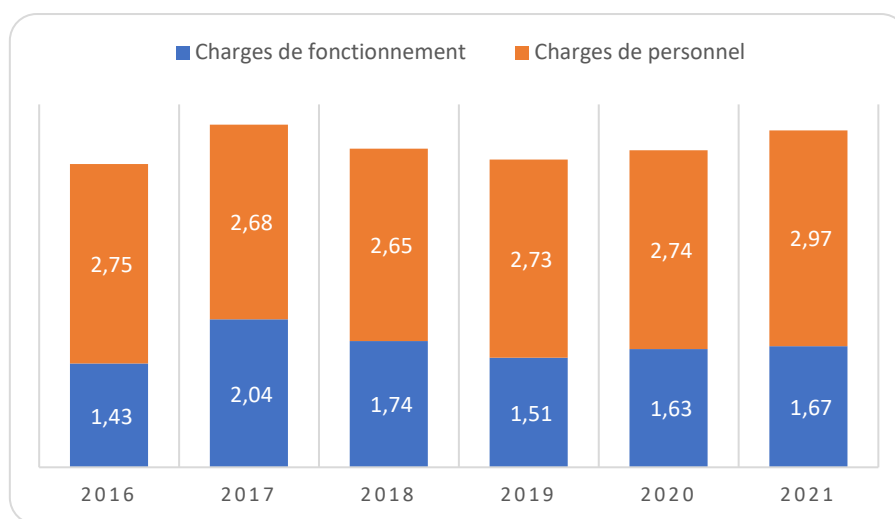


Source : Département (dépenses de fonctionnement et d'investissement consacrées au système d'information (DSI, DINUMAP et SI collèges)).

1.3.1 Les dépenses de fonctionnement

Les dépenses de fonctionnement⁴ ont connu une croissance de 11 %, passant de 4,18 M€ en 2016 à 4,64 M€ en 2021. Les charges de personnel qui représentent 64 % de ces dépenses, ont subi une augmentation de 8 %, qui s'explique pour partie par l'évolution du niveau de recrutement des effectifs (agents de catégorie A en lieu et place d'agents de catégories B et C) et la création d'une direction numérique en 2017. Les autres charges de fonctionnement ont connu une progression de 17,2 % sur six exercices.

Graphique n° 5 : Évolution des dépenses de fonctionnement consacrés aux SI (en M€)



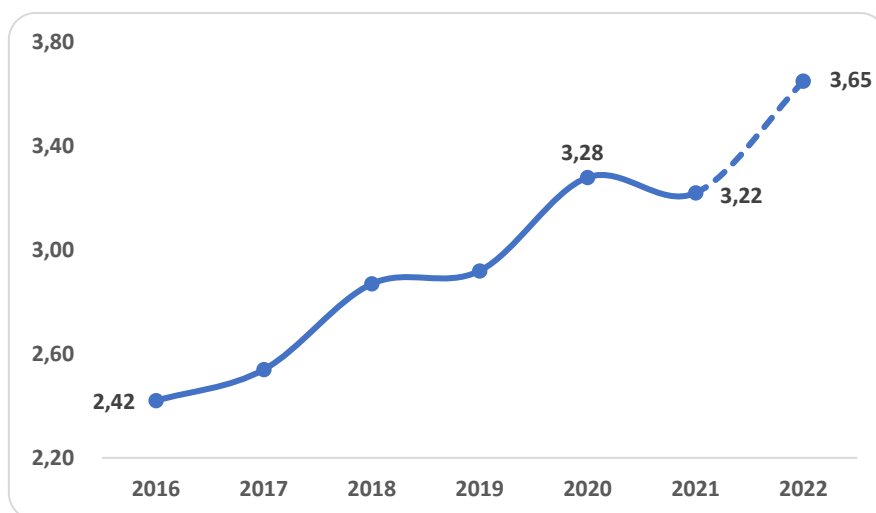
Source : Département.

⁴ Direction des systèmes d'information (DSI), direction du numérique et de l'appui au pilotage (DINUMAP), cellule chargée du système d'information des collègues

1.3.2 Les dépenses d'investissement

Le budget d'investissements des systèmes d'information a progressé de 32,8 %, passant de 2,4 M€ en 2016 à 3,2 M€ en 2021.

Graphique n° 6 : Évolution des dépenses d'investissement consacrées au système d'information (en M€)



Source : Département (dépenses d'investissement consacrées au système d'information (DSI et SI collèges) ; 2022 : hypothèse de dépenses de la collectivité).

Cet effort financier conséquent du département a permis de réaliser la majorité des projets prévus par les SDSI (1,8 M€ par an en moyenne), de renforcer l'informatisation des collèges départementaux (1 M€ par an en moyenne pour les équipements et infrastructures) et de moderniser l'équipement individuel des agents départementaux, rendu nécessaire par la crise sanitaire (acquisition de PC portables).

Selon la collectivité, les crédits d'investissement ont fortement augmenté au cours de l'exercice 2022, pour se situer à 3,7 M€, afin de prendre en charge la résorption de la dette technique⁵, l'équipement des travailleurs sociaux en smartphones (600 téléphones), l'équipement en matériel informatique des assistants familiaux et la rénovation du système audiovisuel de l'hémicycle. En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a indiqué que 12,3 % des dépenses d'investissements ont été consacrées à la sécurité des systèmes d'information en 2022.

⁵ Dette technique : pour combler le vieillissement de ses systèmes d'information, une structure doit investir afin d'en limiter l'obsolescence et, ce faisant, les risques de dysfonctionnements (insatisfactions des utilisateurs, perte d'efficacité et de productivité, indisponibilité des outils de travail, cyberattaques). A cet effet, le département a prévu de moderniser son parc de PC.

Le département dispose d'une programmation pluriannuelle des investissements pour la période 2022-2024 qui se limite au système d'information des services de la collectivité, sans prendre en compte les systèmes d'information des collèges. **La chambre invite donc la collectivité à étendre sa stratégie pluriannuelle des investissements à l'ensemble des systèmes d'information dont il a la charge (services du département et collèges départementaux).**

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 stable depuis 2019. Les dépenses externalisées⁶ ont connu une progression de 22,8 % sur la période (2,9 M€ en 2021 contre 2,3 M€ en 2016), due principalement à la croissance du nombre d'applications et à l'augmentation des coûts des droits liés aux licences (+41 %).

La majorité (79 %) des dépenses externalisées est liée aux concessions (licences et droits d'utilisation : 1,1 M€ par an) et à la maintenance des systèmes d'information (0,9 M€ par an). Alors que les dépenses de maintenance ont progressé de 7 % depuis 2019, le coût des droits liés aux licences a bondi de 41 % en trois exercices (+0,4 M€). Quatre fournisseurs se répartissent en moyenne 50 % des dépenses consacrées à la maintenance et aux frais de concessions sur ces trois exercices (3,1 M€ sur 6,2 M€). Leur part a progressé sur la période, passant de 48,2 % en 2019 à 55,2 % 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 DSI, de façon pérenne, une maîtrise d'ouvrage 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.

⁶ 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 de 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.

CONCLUSION DE LA PARTIE

A côté de ses différents SDSI, le département s'est doté d'un plan départemental du numérique éducatif, accompagné d'un plan pluriannuel d'équipement des collèges 2019-2023 et d'un schéma numérique départemental 2019-2023. Ces quatre documents ont des interconnexions fortes entre eux et coexistent avec des calendriers différents. La multiplicité de ces documents stratégiques nuit à la lisibilité de l'action départementale et à l'évaluation de leurs résultats sur une période identique.

La DSI reste l'outil central de la gestion optimisée des systèmes d'information du département. Si ses effectifs ont été renforcés sur la période, la proportion d'agents de catégorie A (ingénieur) reste la plus basse des quatre départements bretons. 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 de gestion de l'architecture et des infrastructures (ingénieurs systèmes et réseau).

Le département a réalisé un effort financier conséquent en matière d'investissement pour son système d'information. Les crédits ont ainsi progressé de 32,8 % en six exercices et ont permis de réaliser la majorité des projets prévus par les SDSI, de renforcer l'informatisation des collèges et de résorber la dette technique, notamment par la modernisation de l'équipement individuel des agents départementaux rendue nécessaire par la crise sanitaire (acquisition de PC portables).

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 la directrice générale des services en 2017 et révisable tous les quatre ans. Elle rappelle les obligations qui s'imposent à la collectivité, les enjeux en termes de sécurité, les objectifs et les orientations de sécurité et les modalités d'organisation.

Cette PSSI définit une liste de 45 chantiers prioritaires portant sur l'amélioration du cadre de référence, la conformité réglementaire, la culture de la sécurité, l'efficacité opérationnelle, la gouvernance, la maîtrise des accès et la maîtrise des risques. Fin 2021, plus de 80 % des chantiers prioritaires avaient été réalisés. La collectivité a décidé de ne pas réviser sa PSSI, mais a choisi d'intégrer un volet sécurité du système d'information dans son SDSI 2022-2024. Ce volet vise à sécuriser le système d'information en améliorant la sécurité des processus métiers, la protection des données collectées et traitées par la collectivité, la maîtrise des risques de cyber attaques et porte l'objectif d'aller vers un numérique responsable. Il définit onze projets prioritaires.

La chambre invite la collectivité, au regard des objectifs fixés par le SDSI 2022-2024 en matière de sécurité et de l'arrivée d'une nouvelle directrice générale des services en 2022, à procéder, comme le prévoit son point 2.4, à la révision de cette politique générale en 2023. Il s'agit d'actualiser les engagements fixés par la précédente directrice générale des services en 2017, de confirmer ou préciser le cas échéant l'organisation et la gouvernance de la sécurité des systèmes d'information, d'intégrer un volet fixant des objectifs pluriannuels en matière d'audits et de tests d'intrusion (internet ou externe) des systèmes d'information permettant de fixer un cadre stratégique global dans ce domaine.

2.2 Le règlement des usages numériques

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 objectif⁷. 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 données, et rappelle les règles de sécurité en vigueur.

Le département a mis en place le 9 avril 2019 une charte numérique dénommée règlement des usages numériques. Ce document très complet rappelle le cadre juridique et l'opposabilité du règlement, fixe les règles de sécurité applicable, les droits et devoirs spécifiques des administrateurs, les conditions d'utilisation par les organisations syndicales, les modalités de traitement des données à caractère personnel, les audits, les contrôles et les sanctions administratives, civiles ou pénales en cas de non-respect des règles qu'il impose.

Afin de s'assurer de la bonne connaissance et du respect de ce règlement, la chambre invite la collectivité à le notifier officiellement aux agents et aux élus, à intégrer dans le plan de formation 2023-2025 des objectifs de formations obligatoires et récurrentes aux risques informatiques afin de sensibiliser les agents et les élus à la gestion de ce risque majeur. La chambre invite également la collectivité à renforcer les actions de sensibilisation au risque informatique en lien avec le service formation, afin que le responsable de la sécurité des systèmes d'information ne soit pas le seul intervenant en ce domaine, et à réaliser régulièrement des campagnes d'hameçonnage ou d'autres exercices permettant de tester le niveau de sensibilisation des agents par service.

⁷ 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 également 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 principal), sont précisément décrits dans le document fixant la PSSI de la collectivité. S'il est positionné au sein de la DSI, il dispose toutefois d'une réelle autonomie d'action et fait partie de toutes les instances de gouvernance ayant à connaître de la sécurité des systèmes d'information (comité stratégique de sécurité et comité de sécurité opérationnel).

Le RSSI partage ses fonctions avec celles de délégué à la protection des données (DPD), si bien que le département ne consacre qu'un demi-poste à cette mission stratégique⁸. Le RSSI assurant seul ses missions, il n'existe aucune personne en capacité d'agir dans ce domaine en son absence ou en cas d'empêchement. Il en résulte qu'à côté de ses missions classiques (analyse des risques, sensibilisation, audits, surveillance et gestion des incidents, budgétisation de la sécurité des SI, veille technique et réglementaire), il assure le suivi, en lien avec le DSI, de la mise en place des recommandations résultant des audits de sécurité et des tests d'intrusion réalisés depuis 2019. Faute de temps suffisant, il n'existe pas de suivi formalisé, via un plan d'action global, de la mise en œuvre de ces recommandations sur la sécurité des SI. Le suivi s'effectue donc au fil de l'eau, en fonction des dossiers et des priorités du moment.

La chambre constate que le département ne consacre qu'un demi-poste à cette mission stratégique, ce qui entraîne des retards et des difficultés dans le suivi des résultats des audits de sécurité et des tests d'intrusion.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a précisé qu'un nouvel agent avait été recruté sur le poste de RSSI/DPD. Ses missions de RSSI ont été recentrées sur le pilotage de la politique de sécurité et de la mise en œuvre de projets.

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.**

⁸ Département 35 : 0,8 ETP ; département 29 : 1 ETP, département 56 : 1 ETP

CONCLUSION DE LA PARTIE

Le département dispose depuis 2017 d'une politique de sécurité des systèmes d'information validée par la directrice générale des services et révisable tous les quatre ans. Il conviendra, au regard des objectifs fixés par le SDSI 2022-2024 et de l'arrivée de la nouvelle directrice générale des services en 2022, de procéder à sa révision. La collectivité a par ailleurs mis en place une politique active d'audits et de tests de son système d'information, qui mériterait d'être formalisée dans un cadre pluriannuel.

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 personnelles⁹. 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 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

En 2018, après l'entrée en vigueur du RGPD, le département a désigné un DPD disposant d'une lettre de mission signée par la directrice générale des services. Depuis le second semestre 2021, le DPD fait un point de situation de son activité, du nombre de traitements réalisés et des difficultés rencontrées lors des réunions du comité stratégique de sécurité de l'information. 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.

⁹ 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

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 2018 d'un demi-poste¹⁰ chargé de la gestion et de la protection des données (agent de catégorie A – ingénieur), qui partage ses fonctions avec celles de RSSI. Il intervient à temps partiel sur un périmètre large (département, maison départementale pour les personnes handicapées et agence départementale d'appui aux collectivités des Côtes-d'Armor). Il assure seul ses missions et il n'existe aucune autre personne en capacité d'agir dans ce domaine en son absence ou en cas d'empêchement. Faute de temps disponible, le DPD ne réalise pas de bilan annuel de son activité. Depuis le second semestre 2021, il fait un point de situation sur son activité lors du comité stratégique de sécurité de l'information. Lors de la réunion du 8 septembre 2021, il est apparu que le temps de mobilisation sur ces missions devenait compliqué à organiser du fait du partage avec les fonctions de RSSI. Cette remarque a été renouvelée lors du comité du 17 janvier 2022.

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 DSI 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 et qui doit recenser la totalité des traitements de données soumis 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.

¹⁰ Département 35 : 1,2 ETP, département 29 : 1 ETP, département 56 : 1 ETP

Si le département s'est doté d'un tel registre, celui-ci n'a pas été précédé de l'élaboration d'une cartographie des risques qui lui aurait permis de prioriser son action. Le suivi du registre est effectué dans un outil spécifique depuis 2018. Au 1^{er} juin 2022, 57 activités de traitement de données ont été consignées dans le registre communiqué, ce qui représente selon le département environ 28 % des bases de données présentes dans la collectivité (estimation de 200 bases de données).

Si un premier recensement a eu lieu en matière de ressources humaines (13 activités de traitement répertoriées), de systèmes d'information (19 activités de traitement), de gestion des routes (5 activités), 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 (aménagements fonciers), le patrimoine (équipements accueillant du public, gestion du patrimoine immobilier, patrimoine portuaire), le sport et la culture (aides aux sportifs de haut niveau, soutien des manifestations sportives et culturelles), les finances (relevé d'identité bancaire, données paies, autres indemnités, fournisseurs), la commande publique (soumissionnaires, candidats, prestataires, délégataires) et les subventions (demandeurs et attributaires).

Si les activités de traitement répertoriées dans ce registre se conforment globalement aux exigences principales imposées par l'article 30 du RGPD, il apparaît néanmoins que 21 % des fiches ne précisent pas les catégories de données concernées par l'activité de traitement. Par ailleurs, 61 % n'indiquent pas les délais de conservation ou le délai d'effacement des données et 84 % ne font pas apparaître les mesures de sécurité particulières touchant à la protection de ces bases de données. Les services du département ont fait remonter au DPD l'ensemble des informations permettant l'intégration des bases de données dans le registre, mais il n'existe aucune procédure formalisée permettant de mettre à jour les informations qui y sont inscrites. Les services avertissent le DPD informellement, ou lors de la demande de rectification ou de modification d'un administré, de l'évolution des paramètres de la base de données.

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

Le site internet du conseil départemental se limite à indiquer que la collecte et le traitement des données se conforment au RGPD et à la loi informatique et libertés. Il informe de l'existence d'un droit d'accès, de rectification, de modification et de suppression concernant ces données et il en précise les modalités.

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. Conformément aux préconisations de la commission nationale de l'informatique et des libertés (Cnil), il pourrait être pertinent de prévoir un formulaire de contact spécifique et, pour les comptes en ligne, la possibilité pour les administrés d'exercer leurs droits à partir de leur compte.

Selon la collectivité, les agents départementaux sont sensibilisés à la protection des données à caractère personnel à travers les informations données aux chefs de service, ou par des actions en leur direction (six cadres de la direction du développement social en 2021 et 50 agents du réseau des bibliothèques en 2022).

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 sensibilisation et de formation régulières, plus particulièrement auprès de ceux gérant des données personnelles.

CONCLUSION DE LA PARTIE

Même si le département a nommé en 2018 un DPD avec une lettre de mission, il ne dispose toujours pas d'une stratégie ou d'un plan d'actions destinés à finaliser la mise en conformité avec les dispositions du RGPD. Comme pour la fonction de RSSI, la quotité de travail du DPD mériterait d'être réexaminée afin de renforcer son action.

Au 1^{er} juin 2022, 57 activités de traitement de données ont été enregistrées dans le registre des activités de traitement, ce qui ne représente selon le département qu'environ 28 % 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 par la collectivité 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 Une stratégie globale à intégrer dans un seul document cadre afin de la rendre plus lisible et évaluable

La stratégie du département en matière de systèmes d'information repose sur une pluralité de documents cadres. Les SDSI d'une durée variant de 3 à 4 ans en sont le socle. En parallèle, la collectivité dispose de deux autres documents cadres portant sur le développement du numérique départemental (schéma numérique départemental 2019-2023) et le déploiement et la gestion des systèmes d'information dans les 47 collèges (plan numérique éducatif départemental 2018-2023).

Le département dispose ainsi de trois documents cadres fortement interconnectés, qui coexistent avec des calendriers différents (trois ans pour le SDSI 2022-2024, cinq ans pour le schéma numérique 2019-2023 et six ans pour le plan numérique éducatif départemental 2018-2023).

Afin de donner de la lisibilité à l'action du département et d'être en mesure de réaliser un bilan global de l'exécution de ces documents à une échéance commune, il apparaît nécessaire d'envisager leur fusion dans un document unique fixant sa stratégie de transformation numérique pour la période 2024-2027. Il s'agit de rationaliser le fonctionnement et les moyens des services du département, de simplifier et d'optimiser le travail des agents, de faire évoluer le service aux usagers et d'assurer la sécurité globale des systèmes d'information du département, à l'instar du département d'Ille-et-Vilaine qui dispose d'un seul document regroupant l'ensemble de ces domaines d'intervention.

La chambre recommande à la collectivité d'intégrer dans son prochain schéma directeur des systèmes numériques un volet relatif à leur développement et leur transformation, afin de rationaliser le fonctionnement et les moyens de ses services. Elle recommande également d'y intégrer un volet relatif au développement du numérique éducatif dans ses collèges, afin de se doter d'un document stratégique unique, traitant du développement des systèmes numériques et d'information et fixant des objectifs globaux et cohérents, applicables sur l'ensemble du périmètre de la collectivité.

En réponse aux observations provisoires, le département a précisé qu'il partageait l'avis de la chambre sur la nécessaire mise en cohérence de ses différents documents de programmation à des fins de lisibilité et d'évaluation. A ce stade, la chambre constate cependant qu'aucun calendrier précis n'a été défini.

Recommandation n° 1 Intégrer dans le prochain schéma directeur des systèmes numériques et d'information un volet relatif au développement et à la transformation numériques et un volet portant sur le développement du numérique éducatif dans les collèges.

4.2 Conforter l'action de la direction des systèmes d'information

La DSI doit demeurer l'outil central de la gestion optimisée du système d'information du département. Afin de pérenniser et 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, la part d'agents de catégorie A reste en retrait par rapport à la moyenne régionale. Il pourrait être 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 et réseau).

Afin de maintenir le niveau de ses effectifs, voire de le renforcer, le département doit réaliser un inventaire des missions de chaque service de la DSI, clarifier les périmètres de responsabilité de chacun, identifier et objectiver les missions prioritaires pour privilégier une requalification d'un certain nombre de postes et permettre ainsi de renforcer l'ingénierie du service. Parallèlement, le département doit privilégier le recrutement d'agents de catégorie A pour renforcer les compétences ingénierie en matière de suivi de projets (chef de projets), de cybersécurité et de gestion de l'architecture et des infrastructures (ingénieurs systèmes et réseau).

La pyramide des âges de la direction permet au département de disposer d'une marge de manœuvre en termes de recrutement dans les cinq à dix prochaines années, afin de renforcer le niveau d'expertise et d'ingénierie de la DSI.

4.2.2 Recentrer la formation de la DSI 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 DSI 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 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 inclure dans son plan de formation 2023-2025 des modules de formations visant d'une part à renforcer celles portant 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 et de formation obligatoires et récurrentes pour l'ensemble des agents en matière de sécurité du système d'information.

En réponse aux observations provisoires de la chambre, la collectivité a indiqué qu'elle avait validé un plan de formation de la DSI pour la période 2023-2025.

4.2.3 Regrouper au sein de la DSI l'ensemble des missions et agents intervenant dans le domaine des systèmes d'information

Comme en matière de documents cadres, la collectivité dispose de multiples services (trois, regroupant 56 agents) pour assurer la gestion de ses systèmes d'information et le développement du numérique sur son territoire et dans ses collèges.

- la DSI : 46 agents en 2021, gestion de 127 applications métiers, de 2 837 postes répartis dans quatre directions générales adjointes, cinq maisons du département et 80 sites départementaux ;
- la direction du numérique et de l'appui au pilotage : six agents chargés de la gestion et du développement d'une plateforme d'*open data* et du numérique sur le territoire. La ligne de partage entre les missions numériques assurées par cette direction, notamment pour tous les projets internes touchant au SI de la collectivité (intégration des données dans l'*open data*, maîtrise d'ouvrage d'applications transversales, gestion future d'applications smartphones), et celles assurées par la DSI apparaît ténue et peu lisible
- la direction éducation, Europe, sport, jeunesse chargée de la gestion informatique des collèges : quatre agents pour 5 000 équipements informatiques répartis dans 47 collèges. Il est relevé une absence de collaboration et une étanchéité complète entre la DSI et cette direction dans le domaine des systèmes d'information des collèges.

La DSI doit assurer la gestion optimisée de l'ensemble des systèmes d'information du département. La collectivité doit donc engager une réflexion afin de rapprocher au sein de cette entité l'ensemble des moyens humains et d'expertise technique intervenant dans les différents services. Il s'agit de concentrer au sein d'une même direction l'expertise technique indispensable au regard des évolutions rapides dans ce domaine, de disposer d'une vision globale de la gestion des systèmes d'information dans l'ensemble des services (administratifs, techniques, collèges), de piloter totalement la maintenance des équipements (soit en régie, soit de manière externalisée), d'assurer une gestion et un suivi précis de l'ensemble des matériels et de mettre en place une stratégie coordonnée et cohérente de la donnée. Le rapprochement de ces personnels et l'optimisation de leur gestion peut aussi être une réponse à la problématique de recrutement et de remplacement des agents qui se pose dans ce secteur d'activité.

La chambre invite la collectivité à mener une réflexion interne afin d'envisager l'intégration au sein de la DSI de l'ensemble des moyens humains et d'expertise technique des différents services intervenant actuellement dans le domaine des systèmes d'information. En réponse aux observations provisoires de la chambre, le département a indiqué qu'il souhaitait regrouper en 2023 l'ensemble des services départementaux intervenant dans le champ des systèmes d'information, de l'informatique des collèges ou du numérique au sein d'une nouvelle direction des services numériques.

4.3 Des pistes de mutualisations externes à expertiser

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

La mutualisation départementale : la collectivité ne mutualise ni ses infrastructures, ni ses moyens informatiques et numériques avec d'autres organismes (service départemental d'incendie et de secours (SDIS), agence départementale d'appui aux collectivités (ADAC), conseil d'architecture, d'urbanisme et de l'environnement (CAUE)). La création d'un service unifié chargé, parmi d'autres missions (gestion des véhicules, de l'immobilier, des équipements de sécurité), des infrastructures et des 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 (chefs 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 maison départementale des personnes handicapées (MDPH). Cette position devrait permettre de renforcer les mutualisations entre ces structures afin 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'échange qui permet de dialoguer sur les évolutions techniques, l'harmonisation des modes de gestion et l'amélioration des pratiques. Des travaux en commun peuvent être menés : même s'ils restent relativement rares, ils permettent au regard d'un problème commun de disposer d'un diagnostic global et de proposer des solutions et des 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 service plus ou moins renforcées.

Deux expériences ont été analysées lors de cette étude : le système mis en place à compter de septembre 2019 en Ille-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'Ille-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 analysts* ou *scientists*¹¹ 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 la possibilité de mutualiser les modalités de pilotage de projets de développement et de déploiements d'applications informatiques ou de gestion de données (*data analyst* ou *scientist*).

4.4 Formaliser la politique de renouvellement du matériel informatique

S'il existe une politique de renouvellement du matériel informatique, celle-ci n'est pas explicitement formalisée et a évolué au fil du temps. Selon la collectivité, le principe général est de remplacer les équipements par anticipation avant que leur état de vétusté ne les rende obsolètes. La durée de vie des PC au début des années 2000 était fixée à 4 ans. Par la suite, le seuil de renouvellement a été porté à 6-7 ans, dans le cadre d'une gestion plus économe et durable, l'évolution des matériels permettant un allongement de leur durée de vie. Cet allongement a posé des problèmes de sécurité, notamment par le maintien de systèmes d'exploitation non mis à jour et non sécurisé (Windows XP et 7).

S'agissant des PC portables, la collectivité a décidé dès 2006 de généraliser la dotation en ordinateurs portables des travailleurs sociaux. À partir de mars 2020, le département a affecté massivement et en urgence des PC portables pour assurer le télétravail des agents en confinement, souvent en doublon des PC fixes existants. Depuis 2021, la collectivité remplace tous les PC fixes par des PC portables.

¹¹ 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 du management 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.

Si cette politique de renouvellement semble se justifier par les évolutions des modalités de travail, il apparaît nécessaire qu'elle soit formalisée dans un document pluriannuel de cadrage fixant la stratégie et les principes, comme cela a été fait pour le matériel informatique présent dans les collèges publics (plan départemental du numérique éducatif validé en 2022).

La mise en place d'une politique de renouvellement « sobre » au-delà de la durée d'amortissement pourrait être envisagée. Les performances des matériels sont désormais élevées au regard des besoins d'une activité bureautique, ce qui permet d'envisager un allongement de la durée de vie du parc de PC portables existant. La mise en place d'une politique d'acquisition de pièces détachées pourrait améliorer l'acceptabilité d'un matériel « ancien » par l'utilisateur.

La chambre recommande au département de formaliser en 2023 sa politique de renouvellement du matériel informatique. En réponse aux observations provisoires, la collectivité a précisé qu'elle s'engageait dans cette démarche, en cherchant à concilier une plus grande sobriété avec l'allongement de la durée de vie des matériels informatiques, les impératifs de sécurité et l'enjeu de la santé au travail des agents.

Recommandation n° 2 Formaliser une politique de renouvellement du matériel informatique.

4.5 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, et repositionner le DPD.

4.5.1 Adopter une stratégie et un plan d'actions pluriannuels

Au 1^{er} juin 2022, seules 28 % 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.

4.5.2 Conforter l'action du délégué à protection des données et réinterroger son positionnement

Les fonctions de DPD sont actuellement assurées par un seul agent de catégorie A (ingénieur principal) qui partage son activité avec les fonctions de RSSI. La faiblesse de la quotité de travail (demi-poste) consacrée à cette mission explique pour partie les difficultés et les retards pris dans le recensement des activités de traitement des données personnelles utilisées par les services départementaux.

La chambre invite la collectivité à envisager le renforcement de la quotité de travail sur ce poste. Cela pourrait passer par la création d'une cellule chargée de la cybersécurité et de la protection des données, composée de deux agents afin de disposer d'une présence permanente et d'une polyvalence sur ces fonctions. A défaut, la collectivité pourrait recentrer les attributions du RSSI sur les seules fonctions stratégiques et de contrôle sécurité, en chargeant chaque direction métiers d'assurer le recensement, la tenue et la mise à jour du registre de traitement des données personnelles ainsi que les réponses aux demandes des usagers.

La position du DPD au sein de la DSI 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 de la direction numérique et appui au pilotage (DINUMAP) qui assure des missions de conseil 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.

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.

Il s'agit de disposer en 2024 d'un schéma directeur des systèmes numériques et d'information regroupant le schéma numérique départemental et le plan numérique éducatif départemental, afin de disposer d'un document stratégique unique définissant les objectifs globaux du département. Ensuite, la mutualisation de la gestion des systèmes d'information doit être renforcée en interne, en faisant de la DSI l'unique pilote et coordonnateur de l'ensemble de la politique informatique et numérique déployée par le département. 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 analysts ou scientists).

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

ANNEXES

Annexe n° 1. Glossaire.....	38
Annexe n° 2. Schémas directeurs des systèmes d'information.....	40
Annexe n° 3. Direction des systèmes informatiques.....	42

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 sécurité fixés et que les risques résiduels sont acceptés.

RGPD : règlement général sur la protection des données.

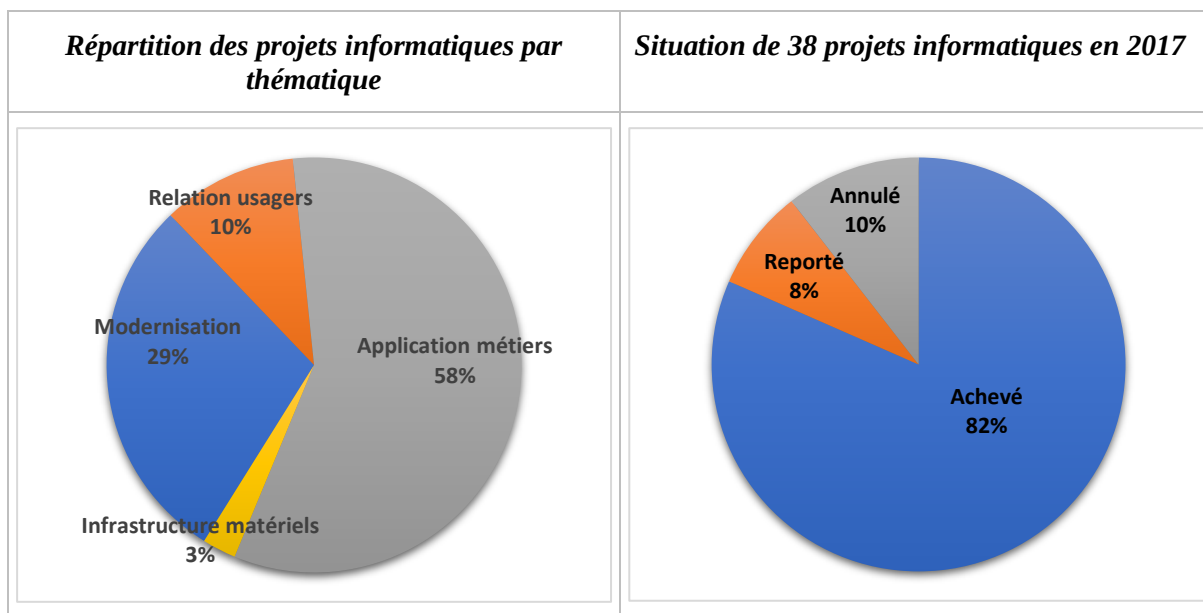
Routeur : équipement réseau informatique permettant la communication entre un réseau local et internet.

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.

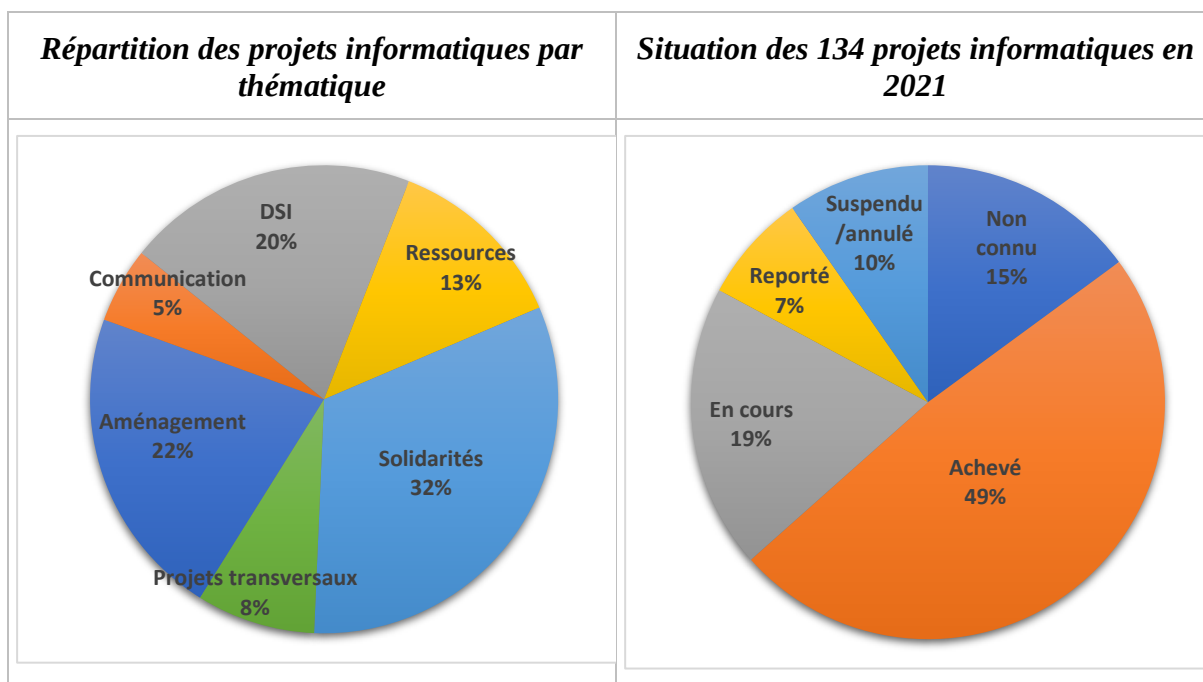
Annexe n° 2. Schémas directeurs des systèmes d'information

Graphique n° 7 : Le SDSI 2014-2017



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

Graphique n° 8 : Le SDSI 2017-2021



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

Tableau n° 1 : Crédits d'investissements consacrés aux systèmes d'information 2017-2021

<i>En M€</i>	2017⁽¹⁾	2018	2019	2020	2021	Total
Crédits prévus	0,81	2	2	2	2	8,81
Crédits votés (2)	1,57	1,89	1,98	2,16	2,07	9,67
Réalisés	1,47	1,82	1,87	2,16	1,98	9,3

(1) 2017 : second semestre 2017

(2) crédits votés : budgets primitifs + délibérations modificatives

Source : Département.

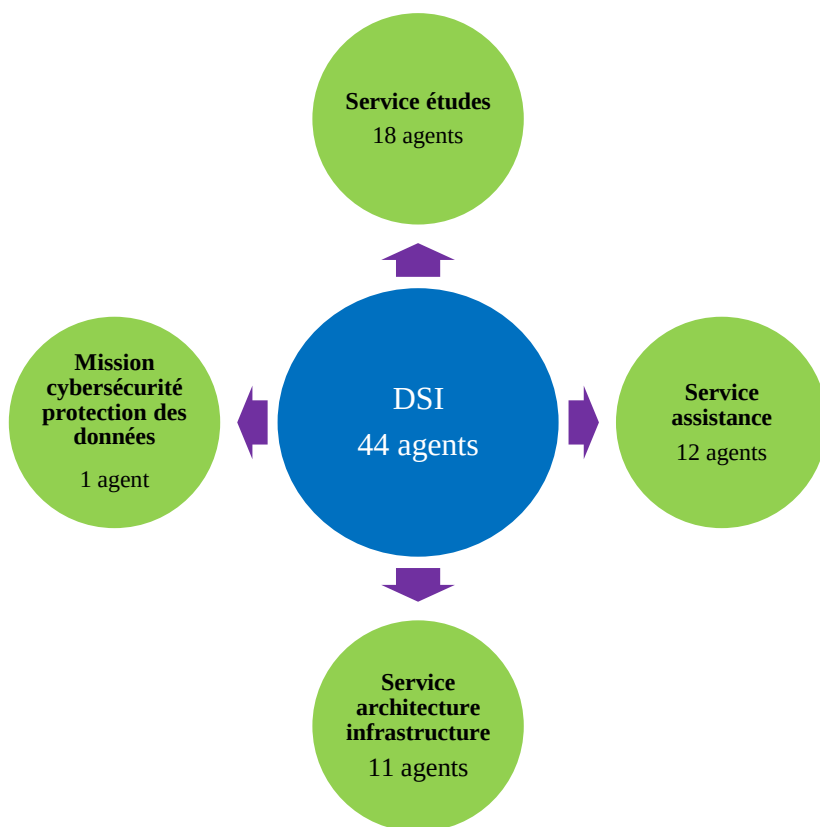
Tableau n° 2 : Crédits d'investissements prévus - SDSI 2022-2024

<i>En M€</i>	2022	2023	2024	Total
Inv projets applicatifs /fonctionnels	1,71	1,74	1,40	4,85
Inv infrastructures et environnement de travail	1,94	0,75	0,75	3,44
Total prévu	3,65	2,49	2,15	8,3

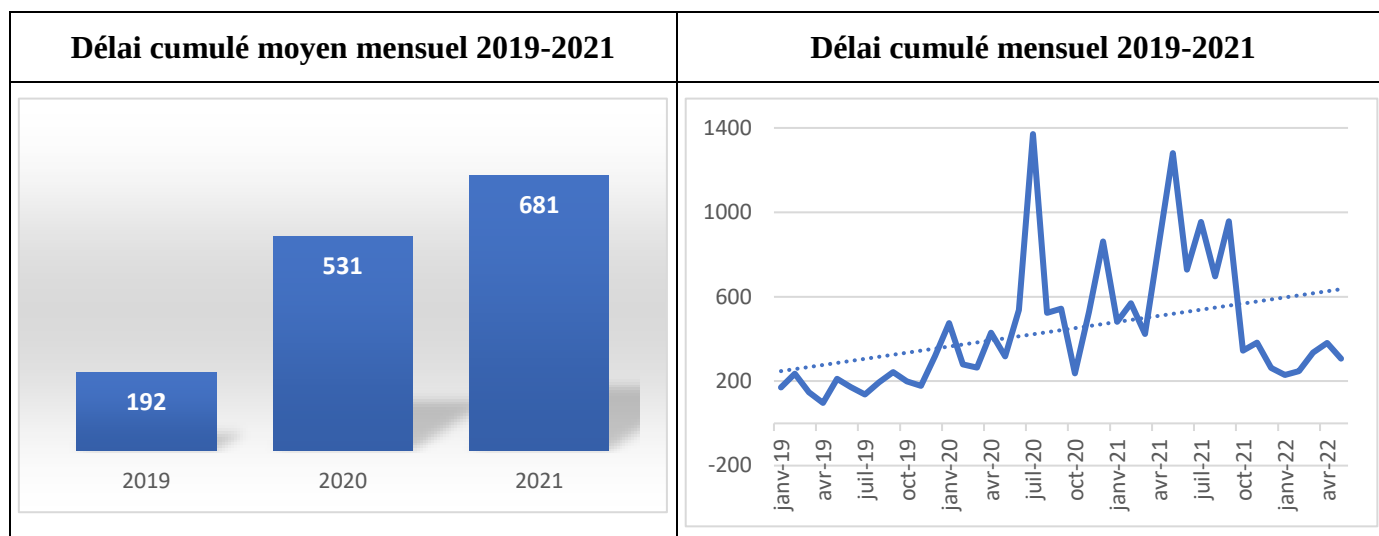
Source : Département.

Annexe n° 3. Direction des systèmes informatiques

Graphique n° 9 : Répartition des effectifs de la DSI



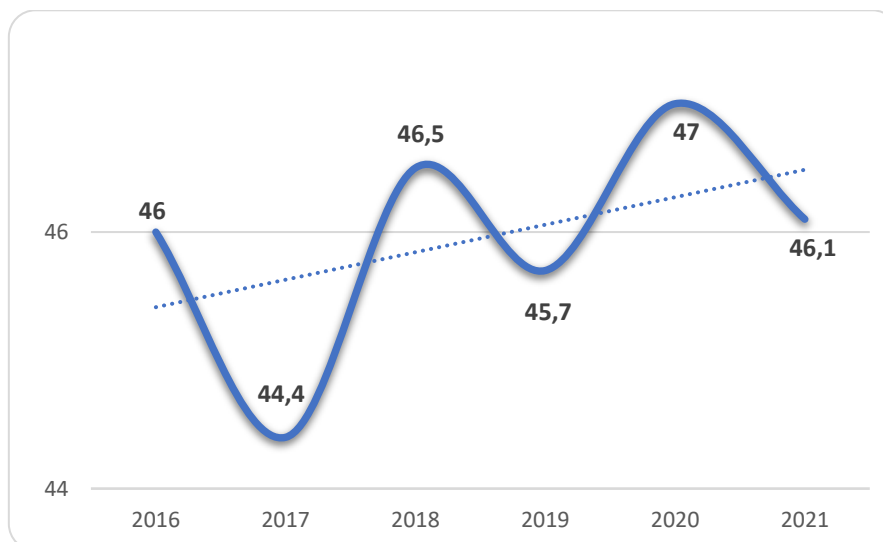
Source : Département (effectif hors apprentis (3 ETP)).

Graphique n° 10 : Délai de résolution des pannes informatiques de niveaux 1 et 2 (en minutes)

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

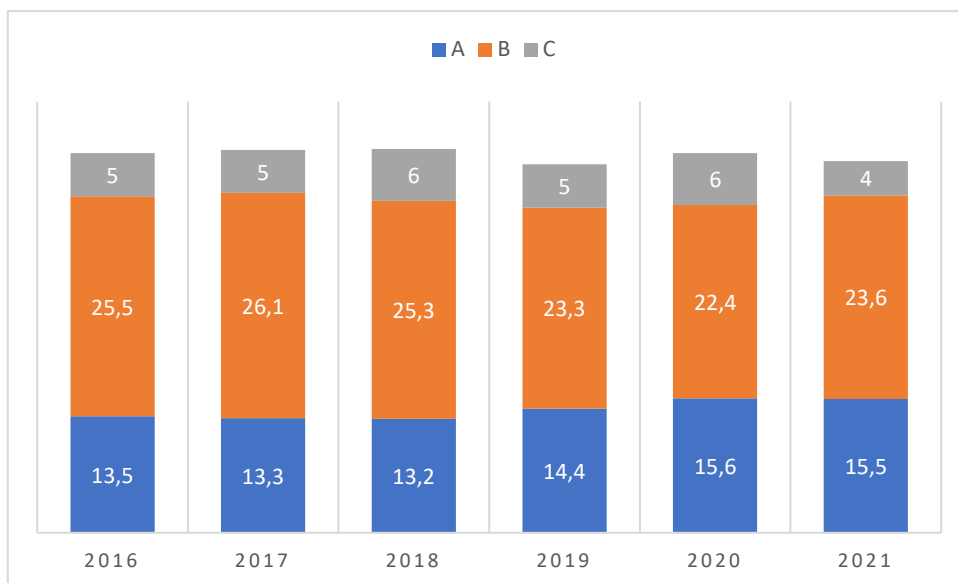
Niveaux 1 et 2 : pannes, incidents ou problèmes non bloquants (N1), résolution de problèmes bloquants ponctuels à l'origine d'incidents (N2)

Niveau 3 : intervention experte par domaine de compétence pour traiter des problèmes importants pouvant entraîner des défaillances sérieuses du système d'information (N3)

Graphique n° 11 : Évolution des effectifs intervenant dans les systèmes d'information

Source : Département.

Graphique n° 12 : Répartition par catégorie des effectifs SI



Source : Département (effectif hors apprentis (3 ETP en 2021)).

Tableau n° 3 : Nombre de jours moyens d'absence pour raison de santé par agent titulaire et non titulaire

Nombre de jours moyen par agent	2016	2019	2021	2016/2021
Maladie ordinaire	10,3	11,4	21,3	X 2
Longue maladie, maladie de longue durée, grave maladie	4,8	4,7	0	-
Accidents de travail	0,2	5,9	2,4	X 20
Maladies professionnelles	0	-	0	-
Maternité, paternité, adoption	0	-	0	-
Autres raisons (hors absences syndicale)	0,4	-	0,3	- 25%
Total	15,9	22,2	24	+ 51 %

Source : Calcul CRC à partir de données transmises par le département.

Tableau n° 4 : 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	478	533	226	523	387	982	X2
Congé longue maladie	222	474	730	219	-	-	-
Congé longue durée	-	-	-	-	-	-	-
Accident du travail	10	22	327	273	-	111	X 20
Maladie professionnelle	-	-	-	-	-	-	-
Congés maternité et pathologiques	-	66	46	-	-	-	-
Autres raisons (hors absences syndicales)	22	22	-	-	27	14	-25%
Total	732	1117	1329	1015	414	1107	+51%

Source : Département.

Tableau n° 5 : Nombre d'agents ayant déposé un congé maladie ordinaire

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2016/2020
Nombre d'agents ayant déposé un congé maladie ordinaire	25	16	10	18	14	17	-32%
% agent ayant déposé un CMO dans l'année	54,3 %	36 %	21,5 %	39,3 %	29,7 %	36,8 %	

Source : Département.

Tableau n° 6 : Évolution du nombre d'accidents du travail

	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre d'accidents du travail	1	1	3	1	0	1
Nombre de jours d'absence liés à un accident du travail	10	22	327	273	0	111

Source : Département.

Tableau n° 7 : Évolution du Nombre de jours de formation par agent 2019-2021

	2019	2020	2021
Nombre total d'heures de formation	930	399	471
Nombre d'agents concernés	32	18	21
Nombre moyen d'heures de formation par agent	29,06	22,17	22,43
Nombre moyen de jours de formations	4,84	3,69	3,73

Source : Département.



Les publications de la chambre régionale des comptes Bretagne
sont disponibles sur le site :

<https://www.ccomptes.fr/fr/crc-bretagne>