



Stratégie numérique responsable

Bilan 2024



Rapport de développement Durable – numérique responsable

1 2024 : mise en place de la démarche

1.1 Inscrire la démarche dans l'organisation

Au 1^{er} janvier 2024, le Service des Systèmes d'Information (SSI) a changé de nom pour prendre celui de Service des Systèmes d'Information et de la Transformation Numérique Responsable (SSITNR). Au-delà du symbole, cela témoigne de l'importance accordée à la transition vers un numérique responsable, qui doit s'inscrire dans l'ensemble des activités du service.

De même une nouvelle ligne de crédit a été créée, pour favoriser la prolongation de la durée de vie des équipements. Cette ligne est utilisée pour la réparation des matériels, PC ou smartphone.

1.2 Élaboration d'une stratégie numérique responsable

L'année 2024 a été avant tout celle de l'élaboration d'une stratégie numérique responsable, qui a été présentée, débattue et votée par le Conseil municipal du 9 décembre 2024 (délibération 2024-173, annexe 5).

Ce travail a rythmé l'année 2024, en deux étapes principales :

- Un travail participatif de réflexion pour considérer l'existant et proposer des pistes de travail, qui a mobilisé différents agents pendant le premier semestre
- Un travail de mise en forme et de rédaction pour aboutir au document final présenté au CM (annexe 5 du RDD).

Ce travail a permis d'identifier différentes actions déjà en place, qui participe à la maîtrise de l'empreinte carbone du numérique. Nous pouvons citer :

- Élaboration d'une politique d'impression (projet ORIGAMI, depuis septembre 2014)
- Politique d'obsolescence des PC des services municipaux à 5 ans
- Réemploi d'une part des PC issue des services municipaux vers le parc « écoles »
- Réduction du nombre de serveurs via un environnement de virtualisation (mutualisation des ressources physiques des serveurs au profit de serveurs logiques pour les applications)
- Acquisition de smartphones reconditionnés (marché de téléphonie 2021, lot 2)
- ...

Toutes ces actions ont vocation à être poursuivies.

1.3 Travailler en partenariat

Comme indiqué ci-dessus, le travail de réflexion a mobilisé un certain nombre d'agents des différentes directions de la Ville. Mais nous nous sommes aussi tournés vers des partenaires extérieurs : nous avons ainsi répondu à l'invitation de Nantes Métropole qui nous a sollicités dès juin 2023.

Pour affermir cette coopération, nous avons formalisé ce partenariat via une convention ayant fait l'objet d'une délibération soumise au Conseil Municipal du 24 juin 2024 (délibération 2024-080).

Cette convention se traduit par la mise à disposition d'un outil permettant de mesurer l'empreinte carbone, et d'un soutien à la démarche pour bénéficier de l'expertise acquise par Nantes Métropole.

2 Axe environnemental

2.1 Mesure de l'empreinte carbone

Premier point de l'axe environnemental, connaître et mesurer est un préalable pour faire prendre conscience des enjeux et faire évoluer les pratiques. L'objectif est de diminuer l'empreinte carbone, après une phase de décélération : contenir la croissance.

Via l'outil mis à disposition par Nantes Métropole, nous pouvons mesurer cette empreinte carbone.

Quelques informations méthodologiques :

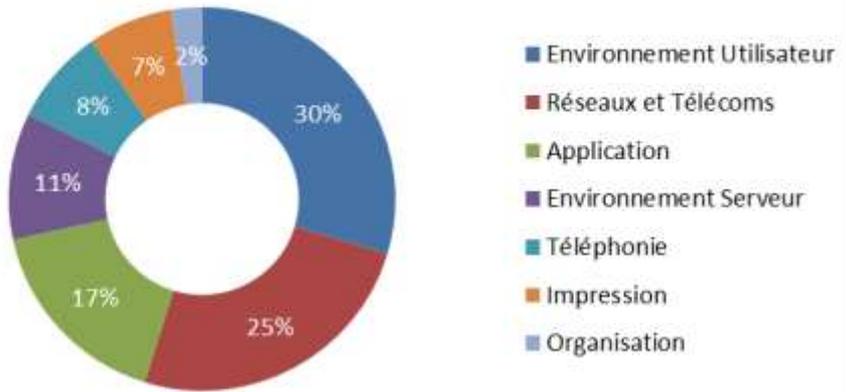
- Est prise en compte l'intégralité des dépenses du SSITNR (acquisition de matériels, logiciels, maintenances, prestations de service...)
- Chaque fois que cela est possible, nous nous efforçons d'être au plus proche des réalités du « terrain », en considérant le détail des matériels acquis (PC, smartphones, logiciels...) pour ne recourir aux ratios monétaires qu'en dernier recours (prestations de service...)
- Les matériels sont pris en compte à leur entrée dans le parc
- Par rapport au BEGES, l'empreinte carbone du numérique est un sous-ensemble, mais cette empreinte n'est pas réductible, secteur par secteur, au BEGES : par exemple, le BEGES prend en compte la consommation électrique par bâtiment (c'est-à-dire par point de livraison (PDL)), sans distinguer l'utilisation qui est faite de l'énergie consommée dans le bâtiment. L'énergie consommée par le numérique (matériels informatiques) est bien prise en considération dans le calcul de l'empreinte carbone, mais selon des abaques fournis par un tiers pour estimer la consommation, matériel par matériel.

2.1.1 Empreinte carbone du SI 2024

Pour 2024, l'empreinte environnementale du numérique représente **368 tCO₂eq** (tonne équivalent CO₂).

Cela représente **4% du BEGES** de la Ville de Saint-Herblain (368 sur 9141 tCO₂eq), ou **3,7%** hors poste 1.5 de séquestration par la biomasse)

Répartition du domaine du SI

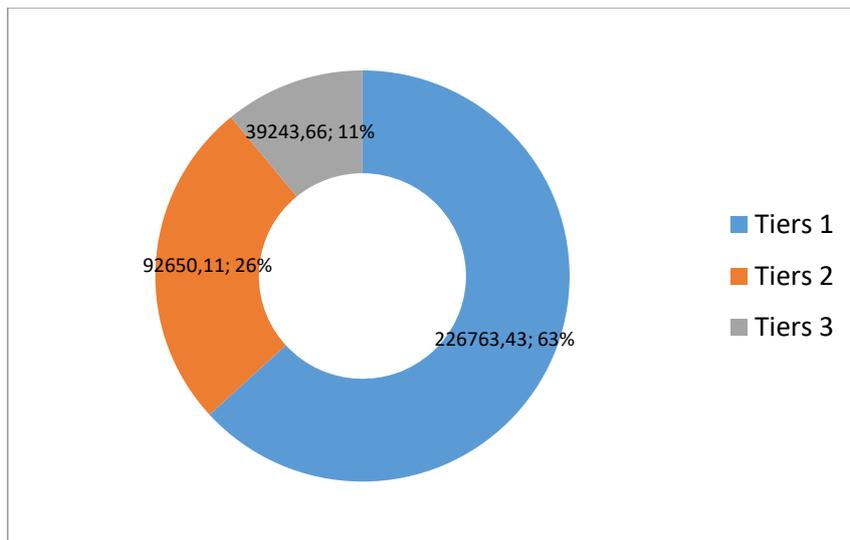


Domaine du SI	Total (tonnes)
Environnement Utilisateur	109
Réseaux et Télécoms	93
Application	62
Environnement Serveur	39
Téléphonie	30
Impression	26
Organisation	10

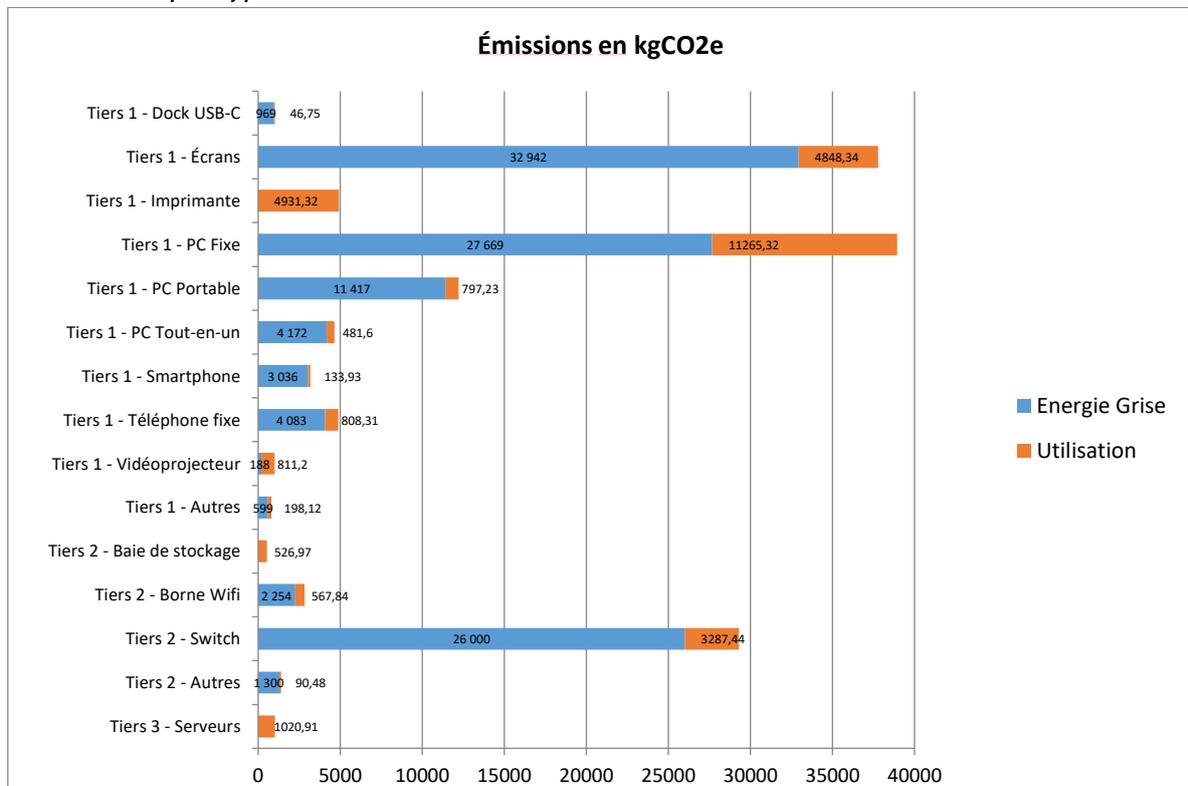
2.1.2 Répartition par tiers :

- Tiers 1 : environnement utilisateur (inclut matériel téléphonie, impression et applications)
- Tiers 2 : réseau & télécom
- Tiers 3 : serveurs

Le domaine du SI « Organisation » est exclu du périmètre.



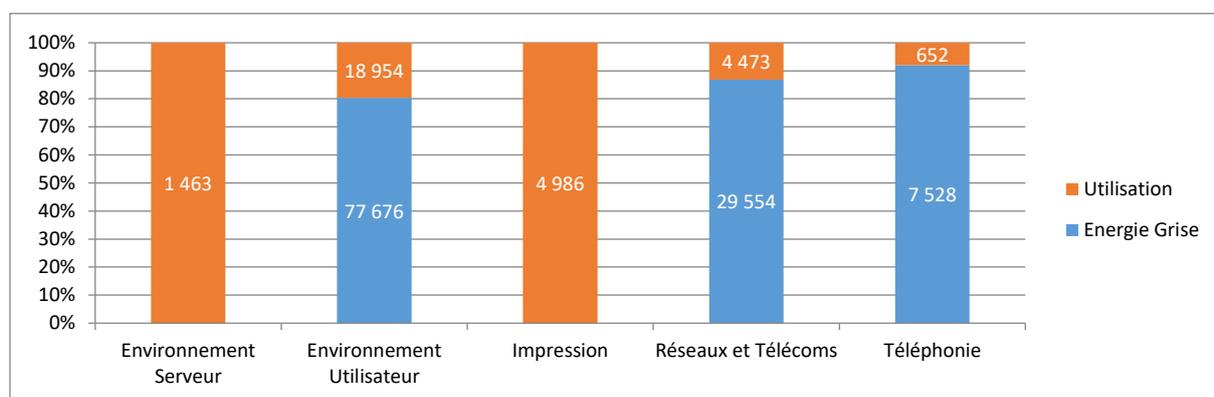
2.1.3 Détail par type de matériel



2.1.4 Répartition entre énergie grise (liée à la fabrication) et utilisation

Pour le matériel, selon le domaine du SI, la répartition entre émissions liées à la fabrication (« énergie grise ») et à l'utilisation est très variable.

Sur l'environnement serveur et l'impression, du fait de l'absence de nouvelle acquisition en 2024 et de l'imputation au flux (sans amortissement), l'impact vient uniquement de l'utilisation.



2.2 Définir le juste besoin – préparation du renouvellement du marché « copieurs »

En prévision de la fin du contrat des copieurs pour les services municipaux et les écoles, un travail a été entrepris en 2024 pour connaître les besoins.

Après un recensement des matériels, un questionnaire a été transmis aux directions pour identifier les utilisations actuelles et les nouvelles attentes, via les cellules de gestions qui ont fait le lien avec les agents.

Les réponses ont ensuite été analysées, et, lorsque cela le justifiait, des interviews avec les services ont été programmées pour clarifier certains points mentionnés avec les questionnaires.

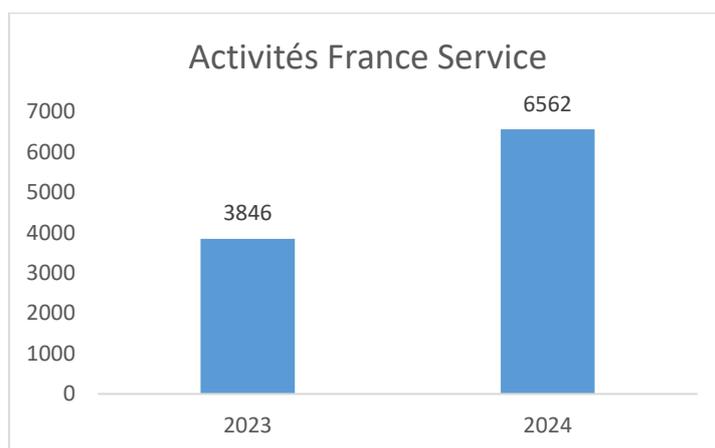
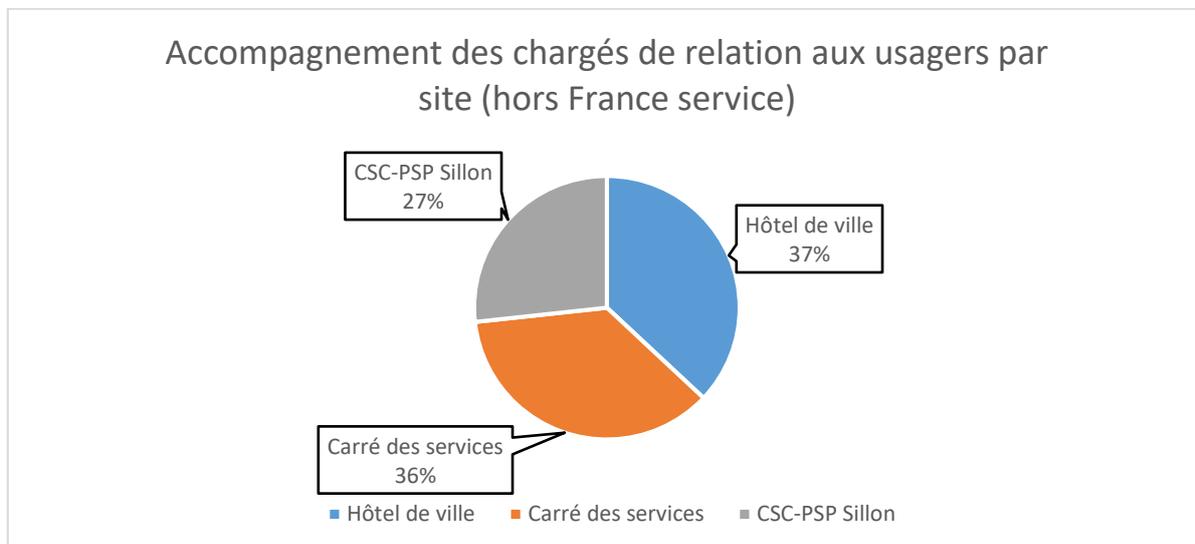
Enfin, une mise à jour du parc cible a été proposée avec le maintien, l'ajout, la modification ou la suppression de certains équipements.

3 Axe social : garantir un numérique pour tous

Il faut considérer que « la médiation représente l'infrastructure humaine essentielle d'une société numérique ». Pour la majorité des usagers, la dématérialisation a amélioré l'accès aux services publics : gain de temps, économie de déplacement, accès à toute heure... Pour autant, cette évolution doit être accompagnée afin que chaque citoyen ait accès à des droits et puisse bénéficier de toutes les possibilités offertes par Internet. Depuis 2021 le Service relations aux usagers et médiation numérique soutien et accompagne les usagers dans leur appropriation du numérique. Il bénéficie du label France service (2022), guichet unique permettant de solliciter les principaux opérateurs de services publics, et d'un conseiller numérique (2021).

En 2024, 11391 connexions et 2440 accompagnements par les agents d'accueil dans les espaces numériques, 6562 accompagnements ont été réalisés dans l'espace France services (dont 18% dont concernaient particulièrement l'inclusion numérique) et 790 accompagnements personnalisés ont été réalisés par la conseillère numérique.

Les deux graphiques ci-après rendent compte de l'activité de médiation numérique dans les espaces de médiation numérique de la commune et dans l'espace France service situé au carré des services publics.



L'activité France service se décompose en :

- Accompagnement numérique
- Demande d'information
- Accès à un ordinateur en libre-service
- Permanence d'un partenaire.

L'année 2024 a par ailleurs été marquée par différents partenariats :

- Le FEVIP (association les eaux vives et atelier animé par la conseillère numérique auprès de femmes avec enfants),
- Le CSC-PSP Sillon (l'intervention de la conseillère numérique dans le cadre de la quinzaine des écrans),
- Le service seniors (animation d'ateliers thématiques par la conseillère numérique avec des seniors),
- La clcv (animation d'ateliers de sensibilisation à la cybersécurité par la conseillère numérique, l'animatrice du cybercentre dans le cadre du cybermois).

Concernant les aspects promotion de l'offre, un guide pratique du numérique a été publié, une campagne de communication a été mise en œuvre et une conférence de presse a été organisée.

4 Axe éthique : pour un numérique résilient, souverain, éthique

4.1 Renforcer les mesures de sécurité du SI pour assurer la continuité de service

Le renforcement de la sécurité du SI s'est traduit en 2024 par des actions que l'on peut classer selon trois piliers :

4.1.1 Protection

En matière de protection, les actions engagées depuis l'inscription dans le cadre du plan de relance coordonné par l'ANSSI se sont poursuivies. En particulier, la Ville a initié le remplacement de l'anti-virus sur les postes de travail par un EDR, permettant de mieux protéger les postes.

En parallèle, des ateliers de sensibilisation aux mails frauduleux (le phishing) ont été entrepris pour acculturer les agents aux risques et contribuer à en faire le premier rempart contre les menaces cyber.

4.1.2 Détection

En fin d'année, un contrat a été passé auprès d'un prestataire pour accompagner cette mise en place de l'EDR par un service de supervision de la sécurité.

4.1.3 Résilience

Un exercice a été réalisé le 5 novembre 2024, animé par un représentant de l'ANSSI et le RSSI de Nantes Métropole, pour « jouer » une attaque cyber et tester la capacité organisationnelle de réponse du Codir.

4.2 Protéger les données pour garantir la protection des données

La Ville de Saint-Herblain a souscrit en 2023 à la prestation de Délégué à la Protection des Données proposé par e-Collectivités. L'année 2023 a permis l'établissement du recueil des traitements.

Dans une démarche d'amélioration continue, un premier bilan a été établi en 2024, permettant d'acter les avancées et de proposer de nouvelles priorités pour les années suivantes.

4.3 Faire preuve de transparence en publiant les données en Open data

La publication des données en Open data s'est poursuivie en 2024, avec deux nouveaux jeux de données publiés :

- Les délibérations du Conseil municipal
- Le budget de la Ville

Ces jeux de données rejoignent ceux déjà publiés : les prénoms des nouveaux nés et les marchés publics.