

3

Etape 3 – Réaliser le diagnostic de maturité Numérique responsable

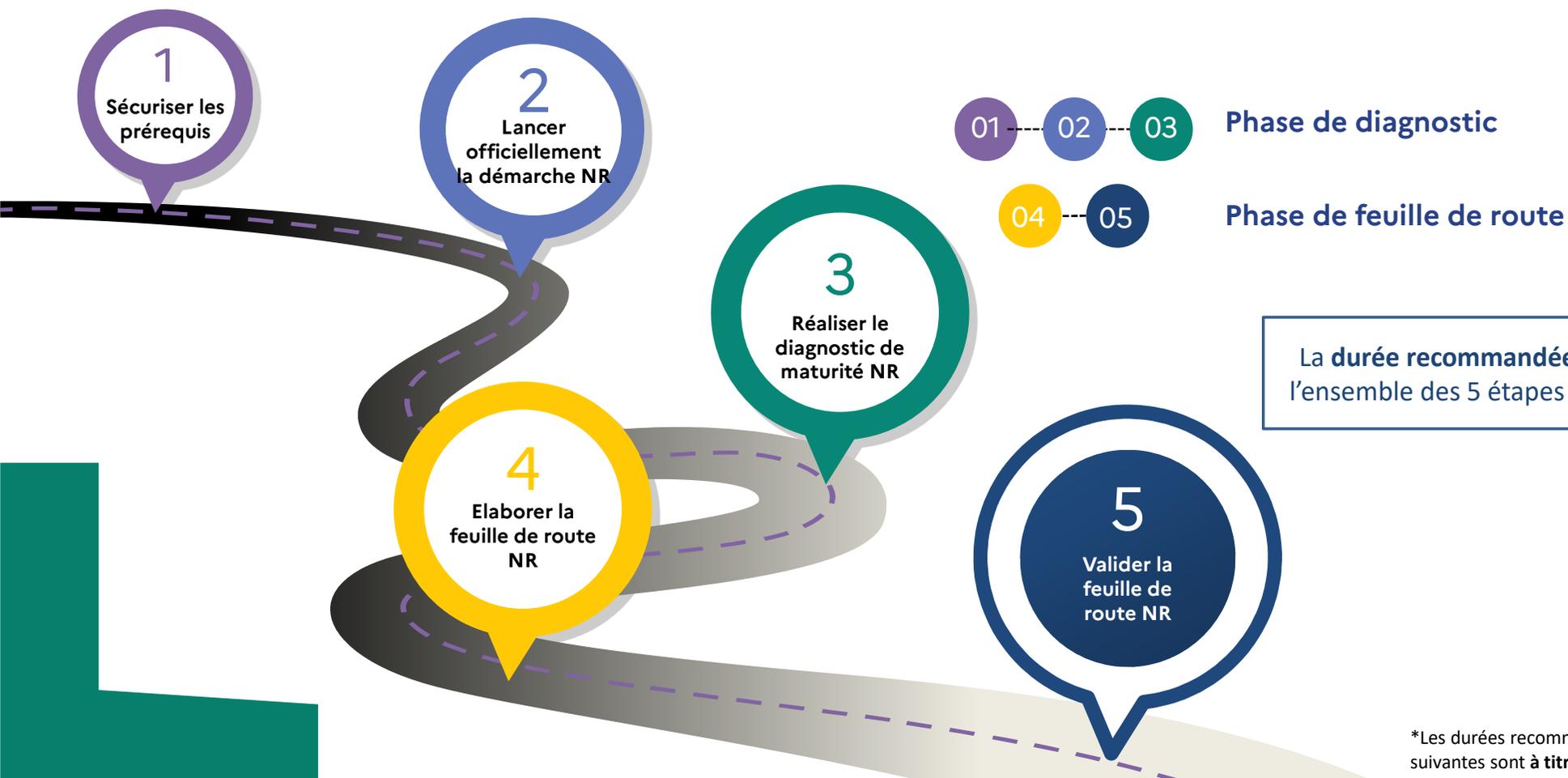
Elaborer une feuille de route Numérique responsable

Ce support a été produit par l'ANCT lors de l'expérimentation lancée en novembre 2022 pour accompagner 6 collectivités territoriales pilotes dans l'élaboration de leur stratégie Numérique responsable. Il a ensuite été mis à jour à base des retours d'expérience des 18 collectivités territoriales ayant participé à la Vague 1, qui s'est déroulée entre septembre et décembre 2023.

Il est mis à disposition de tous les acteurs en libre-accès [dans la boîte à outils Numérique responsable de l'ANCT](#) pour servir de modèle.

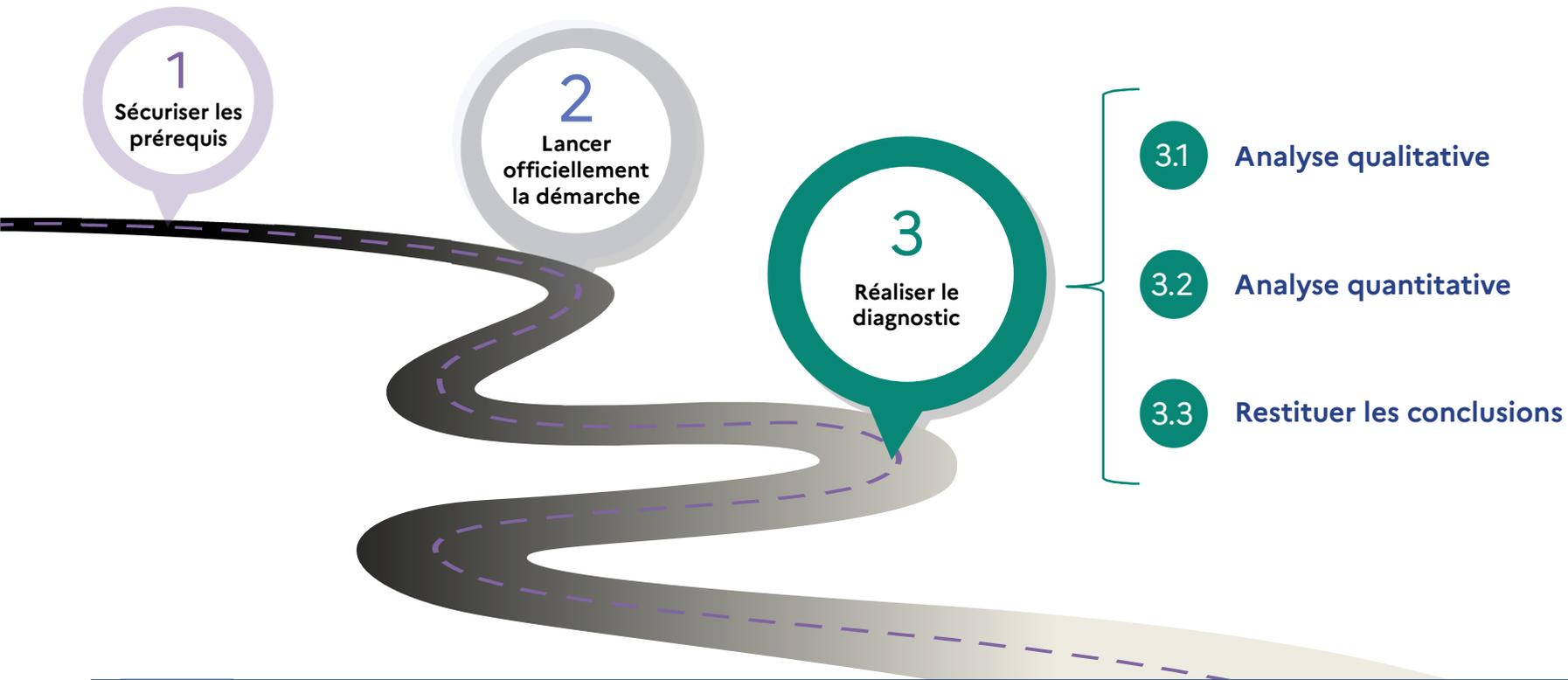
Il peut donc être repris, modifié, complété. La typographie Marianne® est réservée aux administrations publiques

Rappel du pas à pas méthodologique



*Les durées recommandées ici et dans les pages suivantes sont à titre indicatif uniquement

Détail de la phase de diagnostic du pas à pas méthodologique



La **durée recommandée** pour effectuer ces 3 étapes de la démarche est d'**un trimestre**

3.1 Mener le diagnostic qualitatif

Durée recommandée : 4-6 semaines

Activités à mener

- Prendre connaissance de l'outil de diagnostic fourni et de son mode d'emploi, bien comprendre les questions et se familiariser avec les réponses dans la grille de notation
- Identifier les interlocuteurs pertinents à interroger et les renseigner dans l'outil
- Transmettre les questions à chaque interlocuteur pour l'aider à s'y familiariser
- Planifier les entretiens bilatéraux avec les interlocuteurs identifiés et confirmer leur présence
- Préparer une courte introduction pour les interlocuteurs n'ayant pas pu assister au comité de lancement
- Animer les entretiens et reporter les réponses dans l'outil



Outils à disposition

Outil de diagnostic
(sous format excel)

[Cliquez Ici](#)



Nos recommandations

- Envoyer en amont aux interlocuteurs un **extrait des questions** qui les concerne sous la forme d'une trame d'entretiens
- Pendant les entretiens, renseigner les réponses directement dans l'outil si possible (en fonction de si **vous êtes à l'aise avec l'outil Excel**)
- Prendre 15min après chaque entretien pour noter les pistes de réflexion qui ressortent de l'échange, **compléter les réponses, noter les enseignements clés** et réaliser un résumé. Cela facilitera votre restitution par la suite.
- **Revenir vers les interlocuteurs** par mail au besoin pour **compléter les informations manquantes**
- Les questions 1 à 124 sont dédiées aux parties prenantes internes de la collectivité. Les questions 125 à 193 concernent la conception de services numériques - il peut donc être pertinent de **les poser directement au(x) prestataire(s) / sous-traitant(s) de la collectivité**.



Le mot des pilotes

« Le diagnostic qualitatif permet d'élargir la réflexion, aller au-delà du périmètre DSI, associer davantage de directions et interroger des métiers directement concernés par les objectifs de réduction d'impacts du numérique (achats, DEEE..) »

G. Décréau- DSIN – Grand Chambéry



Bonne pratique de la Vague 1

« Il a été très bénéfique pour notre collectivité d'organiser tous les entretiens pertinents à l'outil de diagnostic qualitatif sur une seule journée. Cela nous a permis d'alléger la charge logistique et d'avancer plus vite sur la phase 3 du pas à pas méthodologique. »

M. Boyé - Directrice Générale des services - Communauté de communes des Coteaux Bellevue

3.2 Mener le diagnostic quantitatif

Durée recommandée : 4-6 semaines
(en parallèle du diagnostic qualitatif)

Activités à mener

- Prendre connaissance des données à collecter pour l'inventaire informatique (ou « quantitatif flash »)
- Identifier la ou les bonnes personnes pour récupérer les données
- Renseigner l'inventaire informatique par leur biais

Si une mesure de l'impact environnemental du numérique est envisagée en complément (optionnel) :

- Prendre connaissance des outils source ouverte proposés par la DINUM sur son site
- Sélectionner le ou les outils qui vous semblent le(s) plus pertinent(s) pour votre collectivité
- Identifier la ou les bonnes personnes pour collecter les données
- Renseigner l'outil de mesure et effectuer le calcul

Nos recommandations

- Identifier le **périmètre à étudier** en amont de la collecte de données (au sein de la collectivité ou de l'intercommunalité, seuls les équipements des agents ou avec ceux des écoles, médiathèque, etc.)
- **S'appuyer sur l'équipe de la DSI** qui devrait disposer de la plupart des données demandées
- Se donner une **échéance pour finaliser la collecte** des données, et poser une **hypothèse** pour toutes celles qui seraient **manquantes**
- Les questions 1 à 27 sont dédiées aux parties prenantes internes de la collectivité. Les questions 28 à 35 concernent les centres de données - il peut donc être pertinent de les **poser directement au(x) prestataire(s) / sous-traitant(s) de la collectivité**.

Pour la mesure de l'impact environnemental du numérique (optionnel) :

- Se familiariser avec le **fonctionnement de l'outil de mesure** pour et s'assurer de sa bonne prise en main

Outils à disposition



**Inventaire
informatique**
(sous format excel)

[Cliquez ici](#)



**Outils de mesure open
source sélectionnés par la
DINUM**

[Cliquez ici](#)

Le mot des pilotes

« Le diagnostic quantitatif nous a permis d'identifier les atouts et faiblesses de la sobriété de notre gestion de parc et de faire évoluer nos pratiques de dotation de matériel auprès de nos utilisateurs. »

D. Planchenault - DSI - Saint-Quentin

Le mot de la Vague 1

« L'exercice de l'inventaire nous a permis de mieux connaître la commune d'un point de vue numérique : le nombre exact d'équipements à la mairie, dans les écoles, les actions déjà mises en place, ... »

G. Quinquenel - Maire - Thèzeval

3.3 Restituer les conclusions

Durée recommandée : 2-3 semaines

Activités à mener

- **Identifier les personnes** qui participent au comité de restitution et **fixer la date** de la réunion
- **Lancer les invitations** et s'assurer de recevoir les confirmations
- Elaborer le **support de restitution** avec les éléments issus des entretiens et les résultats de calcul quantitatif
- Préparer la **logistique** pour le comité de restitution (réservation de salle, vérification de la disposition d'un projecteur ou d'un écran, invitation visio-conférence si participants à distance, etc.)
- **Animer** la réunion
- Collecter l'ensemble des remarques des participants et **mettre à jour le support**
- Élaborer le **compte rendu** et le **diffuser** ensemble avec le support de présentation

Nos recommandations

- Fixer la date du comité et **envoyer l'invitation bien en amont** (pendant le comité de lancement ou au début de la phase de diagnostic) afin de **sécuriser les agendas des participants**
- **Adapter la durée** de la réunion **en fonction du contenu à présenter** aux participants :
 - **1h** si vous souhaitez présenter uniquement les **synthèses**
 - **1h30** voire plus si vous souhaitez rentrer dans les détails du diagnostic ou inclure un moment d'échange / d'arbitrage
- Expliquer aux participants **comment sont calculées les notes** et **ce qu'elles signifient**
- **Recueillir les retours** des participants sur l'organisation de la démarche et la manière de présenter les résultats, afin de **récolter les bonnes pratiques** pour d'éventuels diagnostics ultérieurs
- Dépendant du **mode de fonctionnement** habituel de la collectivité, il est également possible **d'inclure un premier arbitrage** sur la pré-sélection ou la priorisation des leviers à la fin de la réunion (notamment si la **durée** de l'atelier peut être prolongée et que la **présélection** des leviers peut être faite en amont par le(s) référent(s)) pour éviter de re/sur-solliciter les élus par la suite.
- Saisir l'occasion de cette réunion pour **donner à voir les étapes suivantes** (cf. priorisation des leviers si

Outils à disposition



Support de restitution du diagnostic
(sous format Powerpoint)

[Cliquez ici](#)

Le mot des pilotes

« La phase de restitution a été bénéfique car elle a non seulement permis de partager les conclusions du diagnostic aux diverses directions mais également de recueillir leurs avis pour obtenir une vision plus riche et transverse sur ces résultats »

T. Maury - Chargée de mission Numérique responsable - CA pays Ajaccien

Le mot de la Vague 1

« Il est important lors de la restitution du diagnostic de prendre le temps avec les parties prenantes pour leur expliquer la note de maturité et ce qu'elle représente, dimension par dimension. Cela permet de dépassionner les débats, d'ouvrir la discussion sur les actions à prendre ensuite. »

H. Randriatsoa – Chef de projet Transformation numérique – Paris Saclay

FAQ – Diagnostic de maturité



Ces questions, réponses et bonnes pratiques ont été recensées au cours de la Vague 1. Elles vous sont proposées sous forme de FAQ pour clarifier la démarche et vous apporter des informations supplémentaires sur cette étape au besoin.

Thème	Question	Réponse
Recensement	Comment gérer la difficulté rencontrée par certaines collectivités dans l'obtention de réponses de la part de leurs prestataires informatiques ?	L'inventaire qualitatif doit être rempli au mieux mais ne doit pas obligatoirement être exhaustif – si certaines données sont manquantes ou pas accessibles, ce n'est pas grave.
	Comment faire quand les questions sont trop techniques ou difficilement compréhensibles ? Ou quand elles manquent de nuance dans la formulation et/ou les réponses proposées ?	Il est aussi possible pour les référents de clarifier ou reformuler ces éléments lors des entretiens (sans en modifier le sens). Il peut aussi être utile d'envoyer les questions choisies à l'interlocuteur identifié en amont de son entretien pour qu'il puisse se les approprier, y réfléchir, et faire des recherches si besoin.
Conseils méthodologiques	Le questionnaire est très orienté DSI et comporte beaucoup de questions techniques. Comment gérer le déséquilibre de cette répartition ?	Les bonnes pratiques : <ul style="list-style-type: none"> • Réserver un large créneau (2h) avec l'équipe DSI pour traiter d'un coup toutes les questions spécifiques au SI ou prévoir plus d'un entretien d'1h • Prévoir des créneaux plus courts (30mins) pour les entretiens avec les autres parties prenantes pour les embarquer plus facilement (il s'agit de ne pas les décourager !) • Créer un calendrier rythmé (en mode sprint) pour prévoir les entretiens et maintenir les échéances de la démarche (ex : se donner X semaines pour réaliser les entretiens et compléter le questionnaire)
	Je n'arrive pas à obtenir un entretien avec une partie prenante qui m'intéresse, ou à me rendre disponible à sa convenance.	Les bonnes pratiques : <ul style="list-style-type: none"> • Initier l'organisation des entretiens et bloquer les créneaux le plus en amont possible • Faire un travail de sélection des personnes à interviewer et de ciblage des questions afin d'optimiser l'efficacité de la démarche • Se répartir les entretiens en binôme si possible (ne pas laisser qu'une personne faire tous les entretiens) pour alléger les agendas
Limites du pas à pas méthodologique	Comment inclure la télégestion / la vidéoprotection au sein de l'exercice de diagnostic qualitatif ?	Ces informations vont au-delà du pas à pas méthodologique de la démarche de l'ANCT et ne sont donc pas nécessaires dans la réalisation de ce premier diagnostic.

FAQ – Inventaire quantitatif



Ces questions, réponses et bonnes pratiques ont été recensées au cours de la Vague 1. Elles vous sont proposées sous forme de FAQ pour clarifier la démarche et vous apporter des informations supplémentaires sur cette étape au besoin.

Thème	Question	Réponse
Recensement	Est-il normal d'être surpris par la quantité d'équipements informatiques recensés dans l'outil d'inventaire quantitatif flash ?	Cet exercice a justement pour objectif d'aider les acteurs à avoir une visibilité accrue sur l'ampleur du numérique à leur échelle et la quantité d'équipements qu'ils ont. Il peut notamment servir à <u>sensibiliser les parties prenantes</u> avec des données spécifiques à la collectivité.
	Comment faire si je rencontre des difficultés dans le recensement lors de cet exercice ? Ou si certaines informations ne sont pas à jour ?	<ul style="list-style-type: none"> L'inventaire quantitatif doit être rempli au mieux mais ne doit pas obligatoirement être exhaustif – si certaines données sont manquantes / pas accessibles, ce n'est pas grave. Si possible et/ou pour la suite, une bonne pratique est de définir un processus de mise à jour <u>régulière</u> de l'inventaire. Pour ce faire, une solution serait de dédier une ressource spécifique à la collecte et mise à jour des données et/ou l'installation d'un outil/logiciel de suivi du parc informatique (Estimation du besoin : 1 personne sur 1 mois).
Définir le bon périmètre	La mutualisation de certains services au sein de ma collectivité complexifie la tâche de définition et/ou délimitation du périmètre pour la démarche.	La clé est de bien dissocier le <u>périmètre maitrisable</u> et le <u>périmètre d'influence</u> . Le périmètre maitrisable comporte tous les équipements sur lesquels on a la main et que l'on peut gérer. Le périmètre influençable comporte les équipements qu'on utilise mais sur lesquels on n'a pas la main, et donc sur lesquels on ne peut pas agir.
Précision du concept « taux d'utilisation »	Comment doit-on comprendre le terme « taux d'utilisation » dans l'inventaire quantitatif ?	<p>Le taux d'utilisation considéré dans le pas à pas méthodologique est le suivant : $\left(\frac{\text{nombre d'heures de fonctionnement de l'équipement}}{\text{nombre total d'heures sur une année}} \right) \times 100$</p> <p>Le taux d'utilisation peut avoir d'autres définitions (puissance, pourcentage d'utilisation du processeur,...) mais celles-ci sont trop complexes dans le cadre de cette démarche.</p>



Fin de l'étape 3

Etape suivante :

« Elaborer la feuille de route Numérique responsable »

