

**TRAVAILLER
AUTREMENT**

06

VILLE DE SAINT DENIS
DE LA RÉUNION

**Accompagner la
transition numérique :
préfiguration
d'une stratégie
de digitalisation
des services**



LES AUTEURS



Constance Barny

constance.barny@conservateur-inet.org



Laëtitia Comolet-Tirman

laetitia.comolettirman@conservateur-inet.org



Benoît Karrer

benoit.karrer@conservateur-inet.org



Pauline Robert

pauline.robert@administrateur-inet.org

TUTRICE AU SEIN DE LA COLLECTIVITÉ

Beryl Sadoun

Délégée au pilotage, à la stratégie et à la prospective



CONTEXTE

La ville de Saint-Denis sous le mandat de Mme Ericka Bareigts ambitionne de proposer une offre croissante de services numériques aux usagers du territoire et d'accroître la modernité numérique de l'administration. L'objectif est de s'emparer des possibilités offertes par le numérique pour renforcer l'efficacité du service public et développer l'hyper proximité avec le tissu local et les habitants, tout en optimisant les moyens existants. Un diagnostic des services numériques a ainsi été commandé et réalisé entre juin et septembre 2020 afin de faire ressortir les forces et faiblesses et d'identifier les leviers à actionner pour s'engager dans la démarche. Ce premier diagnostic confirme l'existence de nombreux services en format dématérialisé et la volonté des directions de poursuivre la dynamique. Il souligne cependant le manque de pilotage de la fonction des systèmes d'information, une DSI uniquement tournée vers la maintenance et non vers le développement de projet numérique, mais aussi une culture numérique inégale au sein des agents de la collectivité.



PROBLÉMATIQUE

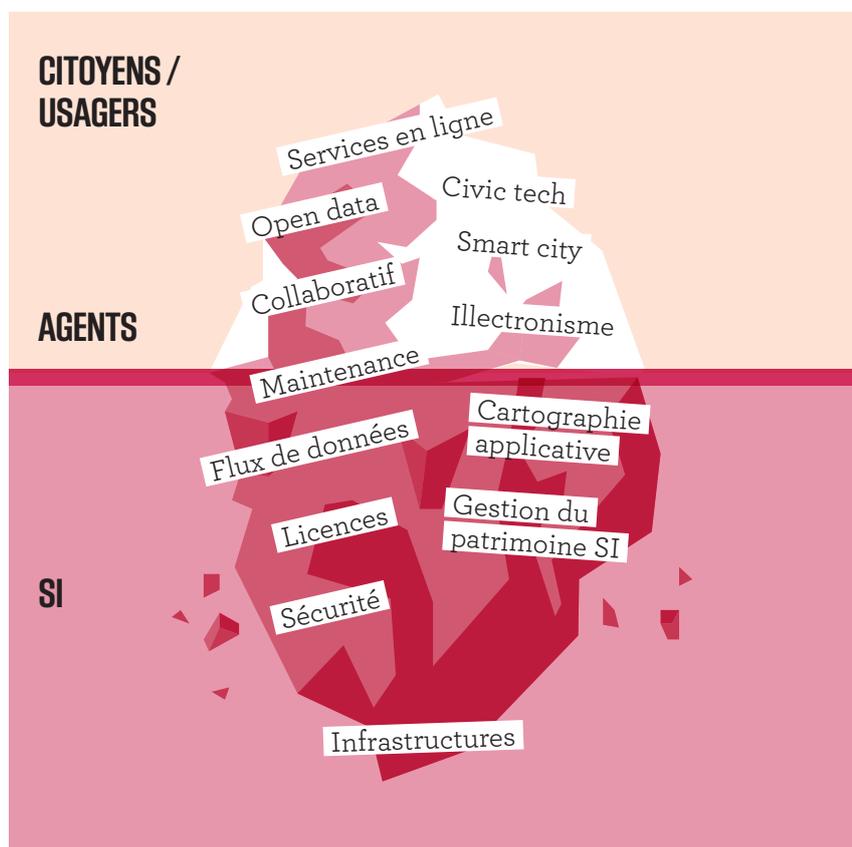
→ Afin d'étendre ce diagnostic et d'accompagner la collectivité dans la préfiguration d'une démarche globale de digitalisation sur la durée du nouveau mandat, la ville de Saint-Denis a fait le choix de recourir à une équipe d'élèves de l'Inet. L'objectif est de proposer un cap et une définition claire des ambitions numériques de la collectivité tout en traduisant ces ambitions par un plan stratégique et opérationnel de réorganisation et d'harmonisation de la fonction des systèmes d'information.



DES CLÉS POUR AGIR

→ Afin de répondre à une commande large et ambitieuse, de nombreuses actions ont été entreprises par l'équipe d'élèves :

- Prolonger le diagnostic de la fonction SI pour mettre le doigt sur les faiblesses organisationnelles
- Réaliser un benchmark pour donner à voir ce qui se fait ailleurs en matière de transition numérique, tout en émettant des préconisations adaptées au contexte local
- Formaliser des outils partagés et un processus pour faciliter et harmoniser la réalisation de projets numériques dans la collectivité tout en encourageant la transversalité
- Proposer une gouvernance du numérique fondée sur un comité technique et un comité de pilotage au plus haut niveau
- Entreprendre un document formalisant une « stratégie numérique » pour Saint-Denis afin de définir au mieux les ambitions de la ville et de les partager à l'ensemble des acteurs et citoyens
- Travailler avec les directions, communiquer sur la démarche, organiser des restitutions régulières afin de co-construire les outils, de sensibiliser les acteurs aux enjeux numériques et de faire émerger des réflexions à tous les niveaux.



Représentation de la complexité des enjeux liés au numérique



LES CHIFFRES

Plus de

100

idées et projets numériques recensés dans les services

20

collectivités étudiées dans le cadre du benchmark

4

axes stratégiques dégagés pour l'ambition numérique de la ville

2

rencontres avec madame la maire Ericka Bareigts

44

directeurs et directrices présents lors de la restitution finale