

La lettre
d'information

alpi



N° 12 - 2^e semestre 2016



Syndicat Mixte
Agence Landaise
Pour l'Informatique

■ Edito



La sécurité informatique est l'ensemble des moyens techniques, organisationnels, juridiques et humains nécessaires et mis en place pour conserver, rétablir, et garantir la sécurité des systèmes informatiques. Elle est intrinsèquement liée à la sécurité de l'information et des systèmes d'information. »

Cette définition que nous pouvons trouver sur wikipedia sur la sécurité informatique résume à elle seule les enjeux auxquels nous sommes confrontés. Combien de mots de passe perdus, de sauvegardes oubliées, de connexions wifi non sécurisées, de mails importants envoyés sans sécurité, d'usurpations d'identités ou de demandes de rançons suite au virus cryptoloker... Ces exemples montrent que nous entrons dans une période où nous avons l'obligation absolue de nous conformer aux recommandations

de l'Agence Nationale Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), notamment à son guide de l'hygiène informatique.

La sécurité de nos outils informatiques n'est plus une option mais bien une obligation absolue vu les informations échangées sur internet. Nos documents, nos actes d'état civil, nos documents confidentiels doivent être protégés lors d'envois ; nos systèmes d'information locaux doivent bénéficier de toute notre attention pour ne pas être victimes d'intrusions. Il est important qu'élus et agents prennent en compte ces impératifs. L'ALPI, pour sa part, vous accompagnera sur ce dossier qui est une priorité transversale à toutes nos prestations. ”

Xavier Fortinon
Président de l'ALPI
Contact : direction@alpi40.fr

SOMMAIRE



- **Actu e-administration** ■ P3
- **Spécial sécurité informatique**
L'actu du matériel ■ P4/5
- **L'actu des logiciels** ■ P6/7
- **L'actu formation /**
les derniers événements ■ P8

Directeur de la publication :
Xavier Fortinon

Rédacteur en chef : **Renaud Lagrave**

Rédaction : **Karène Courtesseyre**

Images : **ALPI**

Conception graphique et Impression : **Copytel**



L'actu de l'E-administration

Gestion Relation Citoyens

L'ALPI poursuit l'acquisition d'un outil de GRC. Les premières auditions dans le cadre du dialogue compétitif ont été faites. Les secondes sont à venir.

La GRC doit notamment permettre de se mettre en conformité avec le décret publié le 7 novembre 2016, qui offre la possibilité à tout citoyen, association ou entreprise de saisir de manière dématérialisée une collectivité territoriale ou un établissement de droit public

et de droit privé chargé d'une mission de service public administratif.

Sur les sites réalisés par Webpublic 40, un formulaire de saisine est installé. Il pourra ensuite être remplacé par la solution de GRC retenue à l'issue du dialogue compétitif. Pour les communes n'adhérant pas à Webpublic 40, un formulaire de saisine est disponible sur **LandesPublic.fr**

LandesPublic TV devient > alpi TV

7 années après sa création, LandesPublicTV change de nom et devient alpi TV. Son objectif reste le même : promouvoir le service public landais et les initiatives des adhérents de l'ALPI.

Au total, plus de 150 vidéos ont été réalisées, avec plus de 250 000 vues en ligne et des diffusions dans de nombreuses réunions pour faire découvrir les initiatives landaises parfois bien au au-delà des limites du département.

Les dernières vidéos publiées retracent une initiative menée par la commune de Bénésse-Maremne pour la nuit du patrimoine et le processus de la dématérialisation des factures. Un webdocumentaire à venir, sur la création de la commune nouvelle entre Rion-des-Landes et Boos permettra de découvrir les différentes étapes de ce processus.



Webpublic40 : Derniers site mis en ligne

Plus de 30 sites ont été mis en ligne dernièrement par Webpublic40 :

- Le Portail du Parc Naturel Régional des Landes de Gascogne, qui comprend les sites du SAGE Leyre, du Canôe sur la Leyre et de la Maison de la Nature du Bassin d'Arcachon (parc-landes-de-gascogne.fr)
- Central Park de la Communauté de Communes d'Aire-sur-l'Adour ([parc d'activités](http://parc-d'activités.com/)) (centralpark-entreprises.com/)
- Saint-Etienne-d'Orthe (saintetiennedorthe.fr)
- Pimbo (pimbo.fr)
- Maurrin (maurrin.fr)
- Hastings (hastings.fr)
- Syndicat mixte Adour-Chalosse-Tursan (adourchalossetursan.fr)

Une refonte totale des sites internet a été effectuée pour le portail du Pays Tarusate - avec ses 17 communes et le site de l'EHPAD - (pays-tarusate.fr) ainsi que pour la Communauté de Communes du Seignanx, avec création d'un site pour le CIAS, (cc-seignanx.fr).

D'autres sites verront le jour très prochainement : communes de Mimbaste, Estibeaux, Sarraziet, Heugas et Labatut, ainsi que le lycée professionnel Jean Garnier de Morcenx.

Zimbra

De nouvelles participations vont être votées lors d'un prochain comité syndical pour le serveur de messageries collaboratif, afin que les adhérents puissent disposer d'un espace de stockage plus conséquent.

DOSSIER

■ SÉCURITÉ informatique

Le 2 décembre, l'ALPI organisait une conférence sur la sécurité informatique. Le développement des services en ligne et la dématérialisation croissante font en effet des collectivités de nouvelles cibles des pirates informatiques.

Face à la multiplication des attaques, elles doivent protéger les données confidentielles, sensibles et privées de leurs citoyens, (état-civil, justificatifs de domicile, données fiscales...), ainsi que toutes celles relatives aux marchés publics ou à caractère social.

Site internet piraté et rendu inaccessible, demande de rançon en échange de la récupération de données de la commune, usurpation d'identités sur internet, connexions piratées : les menaces sont nombreuses et doivent être prises au sérieux.

Guy Flament, référent région Nouvelle Aquitaine pour l'Agence Nationale de la Sécurité des Systèmes d'Information (ANSSI), répond aux questions de l'ALPI. Créée en 2009, l'ANSSI est chargée de détecter et réagir au plus vite aux attaques informatiques, de prévenir la menace, de jouer un rôle de conseil et de soutien aux administrations, et enfin, d'informer le public sur les menaces.



« La sécurité du numérique est définitivement l'affaire de tous »

En quoi les collectivités sont-elles concernées par la sécurité informatique ?

"Elles le sont à plusieurs titres. Tout d'abord, elles sont au contact direct des citoyens et donc redevables au premier plan de la confiance que ceux-ci mettent dans les services de l'Etat, y compris dans les services dématérialisés. Ensuite, les collectivités ont une responsabilité légale de protection des informations qui leur sont confiées dans le cadre de leurs missions (ordonnance n° 2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives, par exemple).

Le risque face aux demandes de rançon (rançongiciel) est également important et même les petites collectivités peuvent être visées. Certes, les montants demandés ne sont pas très importants (de l'ordre de quelques centaines d'euros), mais cumulées à l'échelle de la France, ces ran-

çons représentent quand même des dizaines de millions d'euros !

Mais cela n'est pas la seule menace : les atteintes à l'image sont très nombreuses. Il ne se passe pas une journée sans qu'un site internet d'une collectivité ne soit piraté et utilisé pour afficher des messages de propagande (djihadiste, notamment) ou de revendication. La menace est réelle et personne n'est épargné, car les techniques utilisées sont automatisées et ne ciblent pas forcément une victime en particulier."

Les données des collectivités sont-elles en sécurité n'importe où sur le cloud ?

"La question est fréquemment posée. J'utilise souvent l'image de la garde d'enfant : donneriez-vous vos enfants à garder à quelqu'un pris au hasard dans la rue ? Pour ma part, je pré-

fère avoir recours à une assistante maternelle agréée... Pour les offres de cloud, il faut appliquer le même raisonnement, toutes les offres ne se valent pas. Comment faire le tri ? La question de la mise en place d'offres de confiance et de prestataires qualifiés est au cœur des préoccupations de l'ANSSI et un référentiel d'exigence sera publié dès janvier 2017, ouvrant la voie à la qualification de prestataires de confiance. En attendant, je vous invite à lire ou relire le Guide de l'externalisation publié par l'Agence, qui de manière plus générale aborde les risques liés à l'infogérance."

Au sein de la collectivité, la sécurité informatique est-elle l'affaire de tous ou seulement des techniciens spécialisés ?

"La sécurité du numérique est définitivement l'affaire de tous, collectivement, et de chacun, de manière individuelle. Collectivement, nous devons nous doter des moyens techniques, organisationnels et humains pour que les systèmes d'informations soient capables de prévenir et de résister aux attaques ou aux défaillances.

Individuellement, il est indispensable que nous utilisions l'outil informatique avec conscience, en maîtrisant nos actions. La vigilance dans nos activités doit être continue, que l'on soit en train d'utiliser notre messagerie ou de consulter un site web.

Un bon exemple de la complémentarité des comportements collectif et individuel est le choix des mots de passe. Les spécialistes peuvent techniquement imposer que les mots de passe soient suffisamment complexes pour résister aux attaques courantes. Si nous utilisons le même pour tous nos activités, si nous l'écrivons sur un papier collé sous notre clavier,

si nous le stockons en clair sur notre poste de travail (ou notre smartphone), cela affaiblit les efforts collectifs.

L'ANSSI a un rôle de définition et de diffusion des bonnes pratiques, qu'elles soient à destination de tous ou des seuls spécialistes. Dans ce cadre, l'agence intensifie ses relations avec les syndicats mixtes informatiques comme l'Alpi, interlocuteurs privilégiés qui doivent servir de référence de proximité pour les collectivités."

Y'a-t-il des bonnes pratiques simples à mettre en place ?

"La sécurité du numérique repose avant tout sur des mesures simples et des bonnes pratiques, dans la sphère privée comme professionnelle. Ainsi, identifier un mail frauduleux, élaborer des mots de passe robustes, mettre à jour ses logiciels ou encore effectuer des sauvegardes régulières, est à la portée de tous. L'ANSSI publie de nombreux guides, destinés à tous, spécialistes ou non.

Vous pouvez les retrouver sur le site de l'Agence et suivre le fil twitter [#cybervigilant](#), qui diffuse régulièrement les bon réflexes pour garantir la sécurité du numérique, au quotidien".

Poursuite des audits sécurité

Dans cette démarche d'informer les adhérents sur les risques liés à leurs installations et suite à une recrudescence des attaques enregistrées par les collectivités landaises, les équipes de l'ALPI continuent à sillonner le département. Les premiers compte-rendus, avec des préconisations, ont été envoyés début décembre.

Développement de l'offre de location

L'ALPI met à la disposition des adhérents un nouveau système de location longue durée (sur 3 ou 4 ans), pour des imprimantes.

Des tablettes vont également être proposées à la location pour des courtes durées, à la semaine ou au mois (dans la limite des stocks disponibles).

L'ACTU des logiciels

■ ENFANCE : un nouveau portail pour les familles

En septembre, l'ALPI a installé un portail famille à Parentis-en-Born. Accessible depuis le site internet de la ville, il permet aux familles de se pré-inscrire aux services de l'enfance-jeunesse : restauration collective, périscolaire, et vacances. Ce portail est une extension du logiciel Domino Web, qui permet la gestion des plannings des crèches, de l'Accueil de Loisir Sans Hébergement (ALSH), du périscolaire et de la restauration scolaire et édite ensuite automatiquement les factures. Les familles retrouvent leurs factures sur le portail, et peuvent les régler en ligne.

« Une plus-value pour les familles »

Interview de Florent le Vern

Coordinateur Petite Enfance à la commune de Parentis-en-Born

Pourquoi avez-vous souhaité mettre en place ce portail ?

"L'objectif était d'utiliser Internet pour faciliter les démarches administratives des familles. Ce guichet en ligne est à la disposition des familles 24h/24h, ce qui représente pour elles une plus-value quant à l'efficacité et la rapidité du traitement de leurs demandes et leur offre une plus grande souplesse dans l'organisation

de leurs besoins d'accueil. Ce portail permet aussi une communication permanente entre les structures d'accueil et les familles."

La mise en place de ce portail facilite-t-elle le travail de vos agents, ou rend-elle certaines procédures plus rapides à réaliser ?

"Avec l'intégration du portail des familles, nous avons pu réorganiser le service des affaires sco-



laire en profondeur. D'une part la dématérialisation a permis de réduire drastiquement l'utilisation du papier, d'autre part nous ne sommes plus dans du pointage régulier et chronophage, mais bien dans la supervision des inscriptions. Donc l'agent a vu ses missions se transformer avec l'intégration du portail et au final un gain de temps et forcément d'argent pour la collectivité."

Quels sont les premiers retours des familles ?

"Globalement les familles sont très satisfaites de cette interface pour gérer directement les inscriptions ou désinscriptions, sachant qu'avec l'arrivée du portail la commune a grandement assoupli les modalités d'inscription. Elles rechignent davantage sur les rares contraintes que nous leur imposons (inscrire chaque mois leurs enfants). Concernant le fait de procéder par internet, nous n'avons pas rencontré d'opposition, car les familles qui n'ont pas de connexion téléphonent aux affaires scolaires

pour inscrire leurs enfants ou viennent directement sur place. Un ordinateur est à disposition ainsi que des agents pour les accompagner si besoin dans leur démarche."

Ne craignez-vous pas de rompre le lien avec l'utilisateur, qui n'a plus à se rendre auprès de vos services pour faire ses réservations ?

"Non, car les familles continuent de venir se renseigner, physiquement ou téléphoniquement. L'avantage c'est que les familles viennent maintenant chercher des informations constructives et ne viennent plus pour se plaindre des contraintes d'inscription. De surcroît, nous améliorons notre communication grâce aux différents documents (planning ALSH, repas, manifestations...) que nous plaçons sur le portail. Les familles sont plus enclines à cliquer sur un lien pour avoir une information dans leur canapé que de lire une affiche dans le couloir d'un ALSH."

Cimetières : poursuite des migrations

Une dizaine de communes ont déjà été migrées vers le nouveau logiciel Eternité, de l'éditeur Logitud. Les autres le seront dans les prochains mois. Des démonstrations ont été organisées en novembre.

Paie : nouvelles formations

DADSU

Du 4 au 17 janvier, de nouvelles formations DADSU sont programmées dans plusieurs points du département (retrouvez les dates et les lieux, ainsi que les inscriptions, sur le site de l'ALPI).

Lors de cette session, les agents de l'ALPI aideront les secrétaires à effectuer les modifications pour les paies de janvier (PPCR, changements sur les élus, RIFSEEP, informations sur la DSN).

COMEDDEC en phase de test

Dans le cadre de la sécurisation des titres, le projet COMEDDEC (COMmunication Electronique des Données de l'Etat Civil) a été mis œuvre par l'Agence Nationale des Titres Sécurisés et le Ministère de la Justice. Ce dispositif est en liaison avec le logiciel Cityweb, qui permet de gérer différents actes d'état-civil et d'éditer des registres. Une première phase de test va débuter dans une commune, qui pourra alors répondre aux demandes d'actes de manière dématérialisée, avec la signature électronique de l'officier d'état-civil.

Numérisation des actes d'Etat civil

Le projet de numérisation des actes d'Etat-civil avance. Suite à la délibération du Comité syndical de l'ALPI en juillet en faveur d'un groupement de commande avec des structures de mutualisation de six autres départements, le Sictiam, syndicat mixte informatique des Alpes Maritimes, a réalisé le cahier des charges et étudie le marché.

L'actu des formations / événements

Pensez à archiver cette lettre d'information dans votre classeur de l'ALPI.



De nouvelles formations sur la FOAD

Après le lancement le 28 avril 2016 du portail de Formation Ouverte et A Distance (FOAD), le catalogue s'étoffera en 2017. La majeure partie des modules de formation sur Microsoft Office et OpenOffice, proposés aujourd'hui en formation en présentiel le seront aussi en autoformation et en classe virtuelle.

Sur les 160 formations proposées sur le catalogue, suivies par environ 500 stagiaires, déjà 20 l'ont été en autoformation.

L'accès à la plateforme se fait depuis le site de l'ALPI.

Sensibilisation aux dangers de Facebook

Le service formation intervient régulièrement auprès des scolaires, mais aussi directement auprès des jeunes et de leurs parents, sur les dangers liés à Facebook. Près de 800 jeunes, de collèges et de lycées, ont ainsi été informés.

Succès des P'tits dejs sur la facture électronique

Les adhérents ont été nombreux à participer à la nouvelle session des P'tits Dejs, proposés cette fois-ci sur le thème de la facturation électronique. Toutes les rencontres ont été organisées en partenariat avec la Direction Départementale des Finances Publiques. Nouveauté de cette session : la programmation d'une Webconférence.

Connectés via la plateforme de la FOAD (Formation Ouverte et A Distance) de l'ALPI, les participants ont pu assister depuis leur poste de travail, ou depuis l'Atelier Multiservices Informatiques de leur secteur pour certains, à la conférence et poser leurs questions en direct.

Pour en savoir plus sur la facture électronique, retrouvez la vidéo sur le site de l'ALPI.



Traitement en ligne des incidents : un premier bilan très satisfaisant

Les adhérents sont nombreux à avoir fait part de leur satisfaction auprès de la chargée des relations avec les adhérents, quant à la réactivité de ce nouveau service, lancé en février.

Retour en chiffres

- 65% des incidents ont été déposés sur le site de l'ALPI, via le formulaire.
- 7 000 incidents de niveau 1* ont été déposés, 4100 relevaient du niveau 2*.
Les premiers ont été traités en moyenne en 1h23, les seconds en 1 jour et 4h.
- 37% des incidents concernent le logiciel de gestion des paies et de la GRH, 22% l'assistance et la maintenance technique et 21% la gestion des finances de moins de 3500 habitants.

Niveau 1 : la demande peut-être traitée en moins de vingt minutes car elle ne nécessite pas une analyse technique approfondie

Niveau 2 : l'adhérent sera recontacté dans les 4h pour les incidents bloquants, dans les 2 jours pour les incidents gênants ou les 14 jours si un éditeur ou un fournisseur doivent être joints.

Agence Landaise Pour l'Informatique

Maison des Communes - 175, place de la caserne Bosquet
BP 30069 - 40002 Mont-de-Marsan Cedex
Fax : 05 58 85 80 81 - alpi40.fr

Assistance téléphonique :
05 58 85 81 00

Pour toute autre demande : 05 58 85 81 90