

## EXTRAIT DU REGISTRE DES DÉLIBÉRATIONS DU CONSEIL DE LA MÉTROPOLE AIX-MARSEILLE-PROVENCE

**Séance du jeudi 12 octobre 2023**

Madame Martine VASSAL, Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence, a ouvert la séance à laquelle ont été présents 178 membres.

Etaient présents Mesdames et Messieurs :

Martial ALVAREZ - Daniel AMAR - Sophie AMARANTINIS - Patrick AMICO - Christian AMIRATY - Philippe ARDHUIN - Julie ARIAS - Gérard AZIBI - Mireille BALLETTI - Marion BAREILLE - Sébastien BARLES - Guy BARRET - Marie BATOUX - Laurent BELSOLA - Nassera BENMARNIA - François BERNARDINI - Sabine BERNASCONI - André BERTERO - Eléonore BEZ - Solange BIAGGI - Kayané BIANCO - Marylène BONFILLON - Béatrice BONFILLON-CHIAVASSA - Sarah BOUALEM - Doudja BOUKRINE - Michel BOULAN - Valérie BOYER - Romain BRUMENT - Romain BUCHAUT - Christian BURLE - Sophie CAMARD - Isabelle CAMPAGNOLA-SAVON - Joël CANICAVE - Emilie CANNONE - Laure-Agnès CARADEC - Martin CARVALHO - Roland CAZZOLA - Martine CESARI - Jean-Pierre CESARO - Saphia CHAHID - Emmanuelle CHARAFE - Gaby CHARROUX - Pascal CHAUVIN - Lyece CHOULAK - Jean-David CIOT - Marie-Ange CONTE - Jean-Marc COPPOLA - Frédéric CORNAIRE - Jean-François CORNO - Jean-Jacques COULOMB - Georges CRISTIANI - Anne-Marie D'ESTIENNES D'ORVES - Lionel DE CALA - Bernard DEFLESSELLES - Marc DEL GRAZIA - Bernard DESTROST - Vincent DESVIGNES - Sylvaine DI CARO - Alexandre DORIOLE - Monique FARKAS - Claude FERCHAT - Stéphanie FERNANDEZ - Gérard FRAU - Olivier FREGEAC - Loïc GACHON - Daniel GAGNON - David GALTIER - Eric GARCIN - Gerard GAZAY - Jacky GERARD - Samia GHALI - Patrick GHIGONETTO - Roland GIBERTI - Bruno GILLES - Philippe GINOUX - Jean-Pierre GIORGI - Magali GIOVANNANGELI - Vincent GOYET - Philippe GRANGE - Hervé GRANIER - Sophie GRECH - Patrick GRIMALDI - Jean-Christophe GRUVEL - Frédéric GUELLE - Sophie GUERARD - Yannick GUERIN - Roger GUICHARD - Frédéric GUINIERI - Olivier GUIROU - Prune HELFTER-NOAH - Claude HUBERT - Pierre HUGUET - Michel ILLAC - Nicolas ISNARD - Hatab JELASSI - Sébastien JIBRAYEL - Nicole JOULIA - Cédric JOUVE - Christine JUSTE - Arnaud KELLER - Didier KHELFA - Philippe KLEIN - Vincent KORNPROBST - Pierre-Olivier KOUBI-FLOTTE - Anthony KREHMEIER - Pierre LAGET - Michel LAN - Vincent LANGUILLE - Nathalie LEFEBVRE - Jessie LINTON - Camélia MAKHLOUFI - Richard MALLIE - Remi MARCENGO - Maxime MARCHAND - Régis MARTIN - Marie MARTINOD - Sandrine MAUREL - Caroline MAURIN - Anne MEILHAC - Hervé MENCHON - Danielle MENET - Arnaud MERCIER - Yves MESNARD - Marie MICHAUD - Danielle MILON - Véronique MIQUELLY - André MOLINO - Pascal MONTECOT - Claudie MORA - Yves MORAINÉ - José MORALES - Pascale MORBELLI - Lourdes MOUNIEN - Roland MOUREN - Lisette NARDUCCI - Christian NERVI - Yannick OHANESSIAN - Grégory PANAGOUDIS - Christian PELLICANI - Marc PENA - Serge PEROTTINO - Catherine PILA - Jocelyne POMMIER - Henri PONS - Fabrice POUSSARDIN - Perrine PRIGENT - Marine PUSTORINO-DURAND - Stéphane RAVIER - Didier REAULT - Anne REYBAUD - Dona RICHARD - Jean-Baptiste RIVOALLAN - Maryse RODDE - Denis ROSSI - Georges ROSSO - Michel ROUX - Laure ROVERA - Michel RUIZ - Franck SANTOS - Eric SEMERDJIAN - Laurence SEMERDJIAN - Marie-Pierre SICARD-DESNUELLE - Aïcha SIF - Jean-Marc SIGNES - Laurent SIMON - Marie-France SOURD GULINO - Gilbert SPINELLI - Francis TAULAN - Guy TEISSIER - Françoise TERME - Nathalie TESSIER - Marcel TOUATI - Martine VASSAL - Amapola VENTRON - Frédéric VIGOUROUX - Jean-Louis VINCENT - Ulrike WIRMINGHAUS - David YTIER.

Etaient absents et représentés Mesdames et Messieurs :

Sophie ARRIGHI représentée par Frédéric GUELLE - Nicolas BAZZUCCHI représenté par Jean-Pierre GIORGI - Mireille BENEDETTI représentée par Didier KHELFA - Moussa BENKACI représenté par Jean-Christophe GRUVEL - Julien BERTEI représenté par Romain BRUMENT - Corinne BIRGIN représentée par Camélia MAKHLOUFI - Linda BOUCHICHA représentée par

Nathalie LEFEBVRE - Jean-Louis CANAL représenté par Georges CRISTIANI - René-Francis CARPENTIER représenté par Jean-Baptiste RIVOALLAN - Eric CASADO représenté par François BERNARDINI - Mathilde CHABOCHE représentée par Hervé MENCHON - Philippe CHARRIN représenté par Daniel GAGNON - Robert DAGORNE représenté par Régis MARTIN - Christian DELAVET représenté par Vincent DESVIGNES - Cédric DUDIEUZERE représenté par Eléonore BEZ - Audrey GARINO représentée par Christian PELLICANI - Hélène GENTE-CEAGLIO représentée par André BERTERO - Jean-Pascal GOURNES représenté par Vincent LANGUILLE - Stéphanie GRECO DE CONINGH représentée par Lionel DE CALA - Sophie JOISSAINS représentée par Sylvaine DI CARO - Philippe LEANDRI représenté par Olivier FREGEAC - Pierre LEMERY représenté par Dona RICHARD - Stéphane PAOLI représenté par Francis TAULAN - Patrick PAPPALARDO représenté par Guy TEISSIER - Didier PARAKIAN représenté par Vincent GOYET - Benoît PAYAN représenté par Anthony KREHMEIER - Roger PELLENC représenté par Marie-Ange CONTE - Anne-Laurence PETEL représentée par Philippe KLEIN - Patrick PIN représenté par Yves MESNARD - Véronique PRADEL représentée par Grégory PANAGOUDIS - René RAIMONDI représenté par Frédéric VIGOUROUX - Bernard RAMOND représenté par Guy BARRET - Alain ROUSSET représenté par Danielle MENET - Isabelle ROVARINO représentée par Daniel AMAR - Michèle RUBIROLA représentée par Sophie CAMARD - Florian SALAZAR-MARTIN représenté par Gérard FRAU - Valérie SANNA représentée par Hervé GRANIER - Jean-Pierre SERRUS représenté par Christian AMIRATY - Etienne TABBAGH représenté par Anne MEILHAC - Anne VIAL représentée par Perrine PRIGENT - Yves WIGT représenté par Jean-François CORNO - Karima ZERKANI-RAYNAL représentée par Stéphanie FERNANDEZ.

Etaient absents et excusés Mesdames et Messieurs :

Michel AMIEL - Nadia BOULAINSEUR - Gérard BRAMOULLE - Olivia FORTIN - Lydia FRENTZEL - Agnès FRESCHER - Éric LE DISSES - Stéphane LE RUDULIER - Gisèle LELOUIS - Jean-Marie LEONARDIS - Bernard MARANDAT - Eric MERY - Férouz MOKHTARI - Frank OHANESSIAN - Claude PICCIRILLO - Pauline ROSSELL - Lionel ROYER-PERREAUT - Jean-Yves SAYAG - Monique SLISSA - Catherine VESTIEU.

Etaient présents et représentés en cours de séance Mesdames et Messieurs :

Aicha SIF représentée à 14h24 par Jean-Marc SIGNES - Jean-Marc COPPOLA représenté à 14h45 par Pierre HUGUET - Lisette NARDUCCI représentée à 15h15 par Joël CANICAVE - Marcel TOUATI représenté à 15h14 par Nathalie TESSIER - Gérard AZIBI représenté à 15h30 par Laure ROVERA - Richard MALLIE représenté à 15h43 par Amapola VENTRON - Martine CESARI représentée à 16h12 par Romain BUCHAUD - Julie ARIAS représentée à 16h14 par Yannick GUERIN - Béatrice BONFILLON-CHIAVASSA représentée à 16h15 par Olivier GUIROU - Nicole JOULIA représentée à 16h40 par Claudie MORA.

Etaient présents et excusés en cours de séance Mesdames et Messieurs :

Isabelle SAVON à 14h30 - Anne-Marie D'ESTIENNES D'ORVES à 15h05 - Anne MEILHAC à 15h35 - Françoise TERME à 15h51 - Vincent KORNPROBST à 15h56 - Perrine PRIGENT à 15h56 - Henri PONS à 16h08 - Gérard GAZAY à 16h08 - Sébastien JIBRAYEL à 16h10 - Marie BATOUX à 16h10 - Gérard FRAU à 16h13 - Nathalie LEFEBVRE à 16h13 - Lyece CHOULAK à 16h14 - Nassera BENMARNIA à 16h14 - Roger GUICHARD à 16h15 - Laurent BELSOLA à 16h15 - David GALTIER à 16h18 - Georges ROSSO à 16h25 - Didier REAULT à 16h30 - Jacky GERARD à 16h30 - Eric GARCIN à 16h39 - Samia GHALI à 16h40 - Cédric JOUVE à 16h41 - Doudja BOUKRINE à 16h50 - Jean-Marc SIGNES à 16h51.

Madame la Présidente a proposé au Conseil de la Métropole d'accepter les conclusions exposées ci-après et de les convertir en délibération.

#### **IVIS-001-14771/23/CM**

### **■ Approbation d'une démarche cadre pour le développement d'un Numérique Responsable et Vertueux à la Métropole Aix-Marseille-Provence**

**72431**

Madame la Présidente de la Métropole Aix-Marseille-Provence sur proposition du Commissaire Rapporteur soumet au Conseil de la Métropole le rapport suivant :

Les attentes des usagers en matière de services publics nécessitent un accroissement de leur disponibilité sur l'ensemble du territoire métropolitain mais aussi une extension de l'éventail des services proposés. Dans le même temps, la Métropole ambitionne de poursuivre le développement d'un écosystème innovant, de faire rayonner le territoire aux échelles nationale et internationale tout en préparant les infrastructures de transport, de distribution des fluides ou d'aménagement aux enjeux portés par la transition environnementale. Ces différentes échelles de compétence de la Métropole s'étendent ainsi depuis les services de proximité jusqu'à des schémas cadres et stratégiques. Ce large spectre d'intervention nécessite la mise en œuvre d'outils et de technologies nouvelles pour répondre aux enjeux majeurs des prochaines décennies.

La Métropole Aix-Marseille-Provence considère que le Numérique est aujourd'hui une des composantes essentielles et nécessaires de cette ambition.

Pour y répondre, le comité de « gouvernance du numérique » associant 7 vice-Présidents propose que la Métropole s'engage à poursuivre une démarche qui s'inscrit tout à la fois dans des actions concrètes, pragmatiques mais aussi dans une vision pérenne de notre territoire.

L'enjeu consiste ainsi à mobiliser l'ensemble de la collectivité et tout un territoire durablement dans une dynamique de développement innovant, respectueuse de l'humain, des contraintes environnementales et qui soit un véritable levier d'encouragement économique et d'attractivité.

Cette Gouvernance du Numérique trace une feuille de route sur les trois prochaines années afin que le Numérique accompagne le développement des politiques publiques de la Métropole et notamment dans les grands domaines suivants :

- Le parcours des usagers et l'accès aux services publics : la Métropole va ainsi engager une démarche d'harmonisation des canaux de sollicitation (téléphone, numérique, courrier) mais aussi sur les compétences exercées (homogénéisation des processus).

Sur ce thème, la Métropole s'engage à proposer une feuille de route structurée et mettre en œuvre des actions concrètes pour le second semestre 2024 : les principes élémentaires d'un parcours usagers seront définis (compte unique, espace de suivi de toutes les demandes métropolitaines) et une charte de la relation usagers sera adoptée qui permettra de fédérer les différents médias de sollicitation.

- Le service aux communes : la Métropole développe et s'engage à étendre un catalogue de services (« le Métrostore ») au profit des communes, qui permette de mutualiser outils et ressources.

Conformément aux axes définis en matière de Gouvernance Numérique, la Métropole continuera de développer des services numériques mutualisés au profit des communes. Le Métrostore s'enrichit ainsi dès 2023 de deux nouveaux services accessibles par les communes. Un service numérique « Pelehas » permettant à une commune de gérer son parc de logement social en lien avec la plateforme nationale des demandes. Le service numérique « cart@ds » sera étendu pour que les communes disposent d'un logiciel, hébergé, maintenu pour l'instruction du droit des sols. Bien entendu, la Métropole s'engage à ce que ces services mis à disposition respectent les principes de cloisonnement, de confidentialité, de sécurité et de libre administration des collectivités adhérentes.

Mais aussi, la Métropole propose aujourd'hui de mettre en place un mécanisme de réponse à un cyber incident dont pourrait être victime une de ses communes membres. Le dispositif vise la mise à disposition de moyens matériels et logiciels pour aider une commune victime d'une cyberattaque dans les premières semaines qui suivent le déclenchement de l'incident.

Sur ce thème, la Métropole développe de manière continue son offre de services mutualisés jusqu'à la fin du présent mandat.

- La valorisation de la donnée : la Métropole qui a déjà délibéré sur une charte de la donnée, s'engage à poursuivre un développement ambitieux de capitalisation, partage et valorisation des données d'intérêt général sur l'ensemble du territoire.

Sur ce thème, la Métropole souhaite concrétiser ses efforts en matière de valorisation de la donnée en proposant un ensemble concret de nouvelles propositions dès le premier semestre 2024. Au-delà de la charte de la donnée déjà délibérée par la Métropole, un règlement général sur la donnée sera acté et viendra encadrer sa production et ses usages.

Le développement d'un Numérique Responsable et Vertueux structuré selon les quatre axes suivants :

- La sobriété du Numérique : à l'échelle mondiale, la part du Numérique sur l'émission des gaz à effet de serre (GES) est estimée à 4% et la part du Numérique dans la consommation électrique française atteint 12%. La prise en compte d'un numérique plus respectueux doit contribuer à la réduction active de cette part : la Métropole s'engage à mesurer l'impact de sa propre empreinte numérique mais aussi à la réduire de manière significative. Le premier acte concret dans ce sens est la mise en œuvre d'une calculatrice carbone. Par ailleurs, la charte des usages Numériques de la Métropole est revue pour sensibiliser en interne l'administration à l'impact environnemental du Numérique.

Consciente que le matériel est à l'origine de près des deux tiers de l'émission des gaz à effet de serre de ce domaine, la Métropole s'engage aussi à développer le réemploi sur tous ses équipements numériques mais aussi à prolonger de plus de 25% leur durée de vie.

Toutefois, si le numérique est aujourd'hui une source de consommation énergétique, le numérique peut aussi devenir un outil au niveau du territoire susceptible de réduire l'empreinte environnementale globale, notamment par la réduction de nos déplacements, l'optimisation de processus ou la supervision de consommation de fluides. Le numérique responsable vise à engager une démarche structurée d'accompagnement et de développement de ces outils à l'échelle du territoire.

Pour définir une feuille de route pluriannuelle dans ce sens, la Métropole propose de conventionner avec l'ANCT (Agence nationale de la cohésion des territoires) qui apportera son soutien financier et méthodologique.

Par ailleurs, afin de bénéficier de l'outillage technique mais aussi du partage d'expérience, la Métropole concrétisera son engagement en adhérant à l'Institut du Numérique Responsable.

Pour finir, la Métropole structure un groupe de travail autour d'une réflexion stratégique pour l'accueil des grandes infrastructures numériques sur son territoire : l'enjeu est de mesurer le rapport gain / coût de ces implantations et de proposer un encadrement pluriannuel des datacenters. Cette stratégie regroupera l'avis argumenté des experts techniques, des acteurs économiques mais aussi de la société civile et des collectivités.

- L'accessibilité et l'inclusivité : si les outils numériques deviennent omniprésents dans la vie quotidienne de nos concitoyens, ils permettent une meilleure disponibilité, une ouverture accrue de nos services publics mais ils peuvent aussi contribuer à la création d'une fracture : ce risque touche notamment des populations plus fragiles, non formées, non outillées techniquement pour lesquelles l'accès au service public devient parfois une difficulté insurmontable.
  - o La Métropole a ainsi ouvert son centre d'appel à l'échelle du territoire depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2023. Cette première étape, qui vise à harmoniser les fonctionnements et à professionnaliser l'accueil des usagers se poursuivra par la généralisation des téléservices numériques à la population en matière de collecte et de traitements des déchets dès le mois de janvier 2024. Les demandes des usagers seront ainsi ouvertes pour ces compétences sur tout le territoire métropolitain en cohérence sur les différents canaux de sollicitation (téléphone, numérique, courrier).
  - o Au-delà du développement de ces outils numériques, la Métropole s'engage à améliorer l'accessibilité de ses services : pour cela la Métropole propose la mise en place d'une commission d'homologation qui s'assurera de la conformité et du respect du RGAA (Référentiel Général Amélioration de l'Accessibilité). Cette démarche vise à garantir au-delà de la simple conformité réglementaire que le numérique ne soit pas un facteur d'exclusion mais au contraire une fonctionnalité additionnelle simple et accessible par tous.
  - o Toujours avec le souhait de faciliter l'accès des usagers, la Métropole développe un ensemble de fonctionnalités complémentaires destinées à réduire la fracture numérique et basée sur de l'Intelligence Artificielle (IA). En premier lieu, dès 2023 la Métropole dans le cadre du plan de relance a développé le projet FIDAMIA qui permet de faciliter les signalements numériques dans les applications Engagés Au Quotidien et dès 2024 dans Métropole Dans Ma Poche. Par ailleurs, l'IA sera utilisée en 2024 pour la mise en place d'un chatbot, c'est-à-dire une interface en langage naturel sur les services numériques et d'un callbot (système vocal interactif en langage naturel) en débordement pour le centre d'appel (hors heures ouvrées ou en périodes de fortes affluences).

L'engagement de la Métropole est ainsi de faciliter l'accès aux services publics à tous en tout lieu et sur des plages horaires étendues.

- La confiance numérique : le développement des services numériques s'accompagne malheureusement d'un accroissement de la cybercriminalité (+26% de cyberattaque en Europe en 2022, +38% dans le monde). Dans ce contexte, la Métropole propose aussi dans le cadre de ce conseil de conventionner avec l'ANSSI pour un accompagnement à la sécurisation des SI en perspective des JO 2024. Une fois de plus, il s'agit de mettre en place une stratégie en anticipation et pérenne pour affirmer une confiance accrue en matière de numérique.
- L'éthique : les outils numériques sont tout à la fois des outils de manipulation des données, y compris personnelles et des algorithmes de traitement et d'aide à la décision. En matière d'Intelligence Artificielle (IA) notamment, les possibilités offertes apparaissent ainsi extrêmement prometteuses (facilité d'accès aux services publics, conception et optimisation de processus ou de systèmes, aide à la décision).

Si ses performances et son potentiel sont un espoir pour résoudre les grands défis auxquels l'humanité doit répondre, les conséquences sociétales peuvent être un sujet d'inquiétude et de questionnement pour les citoyens, que l'institution a le devoir de prendre en compte.

Pour cela, la Métropole adopte une charte de l'usage éthique de l'IA. Cette charte a fait l'objet d'une concertation large des acteurs du territoire. La Métropole a ainsi mobilisé le Conseil métropolitain des Jeunes sur cette charte et a sollicité la société civile au travers du Conseil de Développement pour donner un avis sur l'encadrement proposé par cette charte.

L'ensemble de ces démarches démontre la volonté de la Métropole de contribuer activement à un territoire numérique innovant, au service de sa population.

Illustrant cette volonté, la Métropole a été choisie pour accueillir l'évènement national du Forum des Interconnectés les 3 et 4 avril 2024.

Véritable catalyseur et révélateur des projets à l'œuvre dans les territoires, ce Forum s'adresse aux élus et décideurs territoriaux et réunit les grands groupes industriels, les startups qui agissent pour le développement du numérique et la modernisation des territoires.

Le Forum est aussi le moment de porter la voix des territoires au niveau national en invitant notamment les représentants de l'Etat en charge de ces thématiques.

Le choix de la Métropole pour accueillir cet évènement constitue une forme de reconnaissance de la démarche entreprise mais engage aussi la Métropole sur le long terme en matière d'innovation Numérique.

Telles sont les raisons qui nous incitent à proposer au Conseil de la Métropole de prendre la délibération ci-après :

#### **Le Conseil de la Métropole Aix-Marseille-Provence,**

#### **Vu**

- Le Code Général des Collectivités Territoriales ;
- L'article 35 de la loi visant à réduire l'empreinte environnementale du numérique du 15 novembre 2021 (loi REEN) ;
- Le décret 2010-112 du 2 février 2010 et l'arrêté du 13 juin 2014 portant approbation du référentiel général de sécurité ;
- Le décret n°2019-536 du 29 mai 2019 pris pour l'application de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- La loi 2018-493 du 20 juin 2018 relative à la protection des données personnelles ;
- La loi n°78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;
- L'Artificial Intelligence Act de l'union européenne approuvé par le parlement européen le 14 juin 2023 ;
- Le Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (règlement général sur la protection des données).

#### **Où le rapport ci-dessus**

#### **Entendues les conclusions du Commissaire Rapporteur,**

#### **Considérant**

- La volonté de la Métropole de définir une démarche cadre pour le Numérique Responsable et Vertueux.

#### **Délibère**

**Article unique :**

Est approuvée par le Conseil de la Métropole la démarche cadre pour un Numérique Responsable et Vertueux.

Cette proposition mise aux voix est adoptée.

Certifié Conforme,  
Le Conseiller Délégué  
Métropole numérique,  
Politique publique de la donnée,  
Innovation, parcours usager

Arnaud MERCIER