

Projet SI Territorial de La Rochelle

Système d'Information unifié pour un Territoire Connecté, Inclusif et Zéro Carbone

1. Contexte Général du Territoire

La Rochelle est un territoire dense (2 800 hab/km² dans la ville centre), marqué par une forte diversité de publics et une ambition environnementale unique : devenir **Territoire Zéro Carbone à l'horizon 2040**. Cette transition repose fortement sur le numérique, devenu un levier stratégique pour : - moderniser les services publics, - faciliter la vie des citoyens, - accompagner les publics fragiles, - piloter l'impact carbone du territoire.

Le SI doit gérer un "grand écart" entre : - **Les Seniors (25% de la population)** : besoin de simplicité, accessibilité, accompagnement humain. - **Les Étudiants (15 000 personnes)** : besoin de mobilité, rapidité, démarches 100% digitales.

Le territoire compte aussi : familles, nouveaux arrivants, travailleurs, citoyens engagés, touristes et entreprises.

2. Acteurs du Système d'Information

DSI Mutualisée

Pilote l'ensemble du SI (Ville + CDA + partenaires publics) : infrastructures, stratégie, projets transverses.

Gouvernance Numérique

Définit les règles : RGPD, interopérabilité, transparence, données ouvertes.

Université

Acteur d'innovation : services étudiants, expérimentations, data campus.

Citoyens

Utilisateurs prioritaires : seniors, étudiants, familles, citoyens engagés.

Hôpitaux

Services critiques : santé, urgences, données sensibles.

Port

Infrastructure stratégique : logistique, énergie, données industrielles.

Agents Municipaux

Utilisateurs métier : urbanisme, finances, propreté, état civil.

Entreprises

Besoin de guichet unique, services administratifs, data locale.

Touristes

Utilisateurs ponctuels : mobilité, infos locales, wifi public.

3. Pôles et Fonctions du SI

Pôle Infrastructures

- Réseaux fibre, wifi, IoT.
- Datacenters mutualisés.
- Capteurs environnementaux.
- Supervision énergétique.

Pôle Développement & Applications

- Portails web et mobiles.
- Applications métiers.
- API, interopérabilité.
- UX simplifiée.

Pôle Santé

- Interconnexion CHU.
- Téléconsultation.
- Données santé sécurisées.

Pôle Sécurité

- Identités numériques.
- Cybersécurité.
- PCA/PRA.

Support & Assistance

- Helpdesk mutualisé.
- Médiation numérique.
- Formations utilisateurs.

Pôle Environnement & Écologie

- Tableau carbone.
 - Données environnementales.
 - Jumeau numérique du territoire.
-

4. Personae Représentatifs

Marie – Senior (72 ans)

Cherche simplicité, lisibilité, accompagnement humain, infos SMS.

Lucas – Étudiant (20 ans)

Mobile-first, rapide, notifications, super-app unifiée.

Nadia – Citoyenne engagée (38 ans)

Veut transparence, participation, signalements, open data.

Victor – Parent actif (40 ans)

Portail famille, mobilité synchronisée, démarches fluides, durabilité.

5. Services Numériques Prioritaires

5.1 Portail Seniors

- Interface simple et lisible.
- Aides sociales, santé, transport.
- Alertes locales par SMS.
- Démarches guidées étape par étape.
- Assistance humaine : chat, téléphone.
- Tutoriels audio/vidéo.

5.2 Super-App Étudiants & Mobilité

- Horaires temps réel (bus, vélo, perturbations).

- Paiements en ligne.
- Démarches simplifiées.
- Dashboard personnalisé campus + actualités.
- Notifications documents prêts.

5.3 Plateforme Citoyenne Participative

- Projets municipaux, budgets, décisions.
- Signalements avec suivi.
- Votes, sondages, propositions.
- Données environnementales en libre accès.
- Communication centralisée.

5.4 Portail Famille

- Scolarité, activités, cantine.
- Mobilité des enfants.
- Notifications importantes.
- Infos de quartier.

5.5 Infrastructure Numérique

- Wifi public intelligent.
- Réseau IoT territorial.
- Plateforme de données centralisée.

5.6 Identité Numérique Unique

- Connexion unifiée.
- Authentification simplifiée.
- RGPD intégré.

5.7 Support & Accompagnement

- Helpdesk mutualisé.
- Guichet "Numérique pour Tous".
- Formations et tutoriels.

5.8 Services Écologiques

- Tableau carbone 2040.
 - Assistant mobilité écoresponsable.
 - Données environnementales en temps réel.
-

6. Innovations Clés

Pour les seniors

- Portail unique et simplifié.
- Support vocal.
- Assistance humaine intégrée.
- Tutoriels simples.
- Démarches guidées.

Pour les étudiants

- Application unique.
- Démarches rapides.
- Notifications temps réel.
- Services campus intégrés.

Pour les citoyens engagés

- Plateforme participative.
- Suivi transparent des projets.
- Signalements avec tracking.
- Données environnementales accessibles.

Pour les familles et nouveaux arrivants

- Portail centralisé.
 - Synchronisation mobilité + école.
 - Communication unifiée.
-

7. Régulations et Cadre de Confiance

7.1 Régulation Écologique

- Indicateurs carbone.
- Suivi qualité air/eau/déchets.
- Reporting transparent.
- Priorisation des actions à impact élevé.

7.2 Régulation Citoyenne

- Vérification identité.
- Modération des échanges.
- Suivi et traçabilité des votes.
- Transparence des décisions.

7.3 Sécurité et Données

- RGPD.
- Authentification forte.
- Journalisation.
- Chiffrement et anonymisation.
- Gestion des consentements.

7.4 Régulation des Services Numériques

- Interopérabilité.
 - Accessibilité WCAG.
 - Qualité de service.
 - Maintenance continue.
 - Règles d'usage claires.
-

8. Architecture Conceptuelle

- Couche Infrastructures : fibre, wifi, IoT, datacenters.
 - Couche Données : plateforme unifiée, API, open data.
 - Couche Services : portails seniors, familles, super-app, participation citoyenne.
 - Couche Sécurité : identité numérique, cybersécurité.
 - Couche Accompagnement : support, médiation, formation.
 - Couche Pilotage : carbone, mobilité, environnement.
-

9. Vision Finale

Un SI territorial qui : - simplifie la vie quotidienne, - réduit la fracture numérique, - améliore la transparence démocratique, - optimise la mobilité, - accompagne les familles, - et pilote l'ambition Zéro Carbone 2040.

Un système numérique inclusif, durable, cohérent et au service de tous les Rochelais.