



# **GESTION DE LA RELATION CITOYEN**

## **ANNEXES**





# RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

## COMPTE RENDU D'AUDITION

### Groupe de travail : GRC

Date de l'entretien : 24 mai 2022

Agents présents : David BELLI

### **Nom de la collectivité ou de l'organisme** : Commune de Bras sur Meuse

Personne contactée : Monsieur le Maire + Secrétaire de mairie

Fonction dans la structure : Elu et services

Tel : 03 29 84 51 59

Site internet : [www.bras-sur-meuse.fr](http://www.bras-sur-meuse.fr)

### Avant l'audition

Projet mis en place par la collectivité : GRC

Singularité du projet : Village connecté @@@@, commune pionnière dans la mise en œuvre de la gestion de la relation citoyen

### Présentation de la collectivité

Statut juridique : Commune

Périmètre d'action / membre : 711 habitants

### Présentation du projet

Contexte politique de la mise en œuvre :

Sous l'impulsion de l'ancien maire, la commune s'est dotée d'outils numériques modernes pour les services et pour la population. La ville a obtenu le label Villes Internet @@@@. Les outils qui ont été développés sont les suivants : application mobile bras-sur-Meuse, alertes SMS, outils de signalement, ainsi que diverses démarches en ligne : réservation de salles, inscription sur les listes électorales, demande d'acte d'état civil. Certains outils ont ensuite été étendus à l'échelle de la CA du Grand Verdun (en particulier l'outil Betterstreet qui permet aux citoyens d'interagir avec la collectivité en signalant des anomalies sur le domaine public).

La commune a ensuite adhéré, via le Département de la Meuse à la SPL XDemat créée par les 3 Départements de l'Aube, des Ardennes et de la Marne, rejoints ensuite par 5 autres Départements (Meuse, Meurthe-et-Moselle, Vosges, Aisne, Haute-Marne) dans l'objectif d'assurer la gestion, la maintenance, le développement et la mise à disposition des outils au profit des collectivités actionnaires. La commune de Bras-sur-Meuse adhère aux services suivants : XConvoc (invitations aux conseils municipaux), XActes (envoi des actes au contrôle de légalité), XFluco (envoi des flux comptables à la trésorerie), XParaph (signature électronique), Xmarché (dématérialisation des marchés publics), pour 421 euros par mois. Cf grille tarifaire en pièce jointe.





# RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

## COMPTE RENDU D'AUDITION

### Groupe de travail : GRC

Date de l'entretien : 26 avril 2022

Agents présents : David BELLI

### **Nom de la collectivité ou de l'organisme** : Rennes Métropole

Personne contactée : Norbert FRIANT

Fonction dans la structure : Responsable du Service Numérique, Rennes Métropole / Ville de Rennes

Tel : 0625794340

Mail : [n.friant@rennesmetropole.fr](mailto:n.friant@rennesmetropole.fr)

Site internet : [www.metropole.rennes.fr](http://www.metropole.rennes.fr)

### Avant l'audition

Projet mis en place par la collectivité : GRC

Singularité du projet : Expérience significative, menée de longue date. Participation citoyenne au cœur du projet.

### Présentation de la collectivité

Statut juridique : Métropole

Périmètre d'action / membre : 457 000 habitants, 43 communes

Nombre d'agents : 6 500

### Présentation du projet

Contexte politique de la mise en œuvre : programme lancé au début des années 2000. Forte participation citoyenne souhaitée

Description : De nombreux services en ligne et interactions sont proposées aux habitants la Métropole, dans le domaine de la famille, des transports, du logement, de l'urbanisme, de l'état civil, etc. A noter notamment l'existence de l'application RenCitéZen qui permet de signaler des dysfonctionnements sur la voie publique. Numérique très infusé sur le territoire

Eléments notables :

- 43 communes fibrées, aujourd'hui développement d'un bouquet de services
- GRC : travail de longue haleine initié il y a 20 ans. En 2000, peu de communes avaient un site Internet.



# RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

## COMPTE RENDU D'AUDITION

- La Ville de Rennes avait déjà le moteur (logiciel) permettant d'interfacier les différents outils. Solutions logicielles pensée en OpenSource et dans une logique d'interfaces web dès le départ. Et avait déjà le réseau : nombreux acteurs du numérique (culturels notamment), communauté.
- Citoyen placé au cœur de la démarche. Existence d'un Conseil Citoyen Numérique Responsable (1 500 habitants), très actif. A permis de concevoir les solutions pour et avec les habitants (comment ils perçoivent le service public, ont challengé la Métropole pour sa transformation).
- La GRC doit venir du citoyen. Il faut « déléguer » aux habitants, acteurs de leurs territoires.
- Enjeu central : développement de la culture numérique à l'échelle du territoire
- Credo : sortir la tour d'ivoire administrative, changer les pratiques
- Nouveaux élus (2020) plus jeunes et issus de la société civile
- Craftent les opérations d'aménagements (Minecraft, Roblox), utilisent des jeux vidéo également = vecteurs de promotion et d'acculturation au numérique et à ses atouts.
- Une expérience qui a largement contribué à promouvoir le projet, celle de la commune de Saint Sulpice la Forêt, commune rurale pionnière.
- Eléments clés pour réussir à déployer une GRC :
  - o Créer une culture des communs
  - o Travailler avec l'écosystème local
  - o Relier à de grands enjeux

La DSI a travaillé conjointement avec la Direction de la Communication, contact : Mme Estelle SOLEILLANT.



# RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

## COMPTE RENDU D'AUDITION

### Groupe de travail : GRC

Date de l'entretien : 20 avril 2022

Agents présents : David BELLI

**Nom de la collectivité ou de l'organisme : Conseil Départemental d'Eure et Loir**

Personne contactée : Anne-Gabrielle PARPAILLON

Fonction dans la structure : Responsable de la cellule SIAS

Tel : 07 86 30 42 08

Mail : [Anne-Gabrielle.PARPAILLON@eurelien.fr](mailto:Anne-Gabrielle.PARPAILLON@eurelien.fr)

Site internet : [www.eurelien.fr](http://www.eurelien.fr)

### Avant l'audition

Projet mis en place par la collectivité : GRC

Singularité du projet : partenariale, multi organisme, dite GRC territoriale. Gestion de la relation citoyenne unifiée au niveau du territoire

### Présentation de la collectivité

Statut juridique : Conseil Départemental

Périmètre d'action / membre : 430 000 habitants, 365 communes, 10 intercommunalités

Nombre d'agents : 2 000

### Présentation du projet

Contexte politique de la mise en œuvre : programme pour refonder la relation aux citoyens dans le cadre d'une approche globale et multi partenariale. Cette ambition est retranscrite au sein d'un document stratégique, Digital 28, fixant les orientations du Conseil Départemental en matière de développement des usages et services numériques pour son propre compte et pour le territoire.

Description : le CD a été accompagné par le cabinet Mazars, en tant qu'AMO. Un diagnostic a été réalisé : analyse de l'existant et cartographies des besoins à partir du terrain (analyse des pratiques, modélisation des parcours usagers) + définition des spécifications techniques, fonctionnelles, organisationnelles et de gouvernance de la GRC territoriale.

Cout du projet : 350 000 euros

Financement : Fonds propres



# RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

## COMPTE RENDU D'AUDITION

Mme PARPAILLON, en charge du projet GRC, nous a fait part des éléments suivants :

- Le Département a donc commandé au Cabinet Mazars une étude/diagnostic visant à faire un état des lieux des besoins, des outils, etc. dans chacune des organismes et collectivités partenaires (communes, EPCI, CCAS, MSAP, Préfecture, etc.), dans l'optique de déployer une GRC unifiée, commune à l'ensemble des partenaires.
- Malheureusement, le projet n'a pas pu aboutir. Les ambitions ont été revues à la baisse à la suite d'un changement de direction (DGS)
- Ils se sont contentés de développer une GRC interne (au Département), et ont créé un portail de dématérialisation des formulaires, surtout pour le social : APA à domicile, FSL, agrément assistants maternels.
- Principaux freins selon elle : conduite du changement. Et difficultés techniques.
- Ils ont donc développé des workflows, des formulaires « APIsable » et travaillé à l'interopérabilité mais surtout en interne, notamment avec les logiciels métiers du social (compliqué).
- A évoqué la solution Entrouvert (solution publique), et les notions de workflow et de Frontoffice entre les différents sites.

Ressources mises à notre disposition

- Lien vers leur portail GRC : <https://mesdemarches.eurelien.fr/>
- Lien vers le site internet d'entrouvert : <https://publik.entrouvert.com/>
- Lien vers sa documentation : <https://doc-publik.entrouvert.com/>
- Lien vers les formulaires mis à disposition : <https://catalogue.publik.love/>
- Lien vers les workflows mis à disposition : <https://catalogue.publik.love/workflows/>



# RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

## COMPTE RENDU D'AUDITION

### I] Groupe de travail : GRC

Date de l'entretien : 29 avril 2022

Agents présents : David BELLI, Julie LELEU

**Nom de la collectivité ou de l'organisme : Syndicat Mixte COGITIS**

Personne contactée : M. VEROLLET

Fonction dans la structure : Chef de service gestion infrastructure et responsable informatique

Tel : 04 67 16 18 00 / 06 31 07 37 10

Mail : tverollet@cogitis.fr

Site internet : cogitis.fr

Remarques :

Transfert obligatoire pour les personnes morales de la compétence « veille technologique et réglementaire liées aux évolutions dans le domaine des technologies de l'information et de la communication »

2 pôles de clients : les Départements et le bloc communal (communes + EPCI)

2 types :

- Soit adhérent qui bénéficie des services proposés
- Soit client qui bénéficie de prestations de services

### II] Avant l'audition

Singularité du projet : Assure et propose des solutions sur 10 missions statutaires :

- **Veille technologique et réglementaire (compétence obligatoire)**
- Études préalables à la réalisation de projets informatiques
- Conseil aux maîtres d'ouvrages dans le choix de solutions et maîtrise d'œuvre d'opérations techniques
- Installation de solutions logicielles et intégration à l'architecture informatique existante
- Développement et / ou maintenance de solutions logicielles spécifiques
- Gestion opérationnelle des infrastructures techniques
- Gestion technique de la téléphonie et de la visiophonie
- Assistance utilisateurs et / ou exploitation des solutions mises en œuvre
- Formation des agents à l'utilisation de logiciels métiers ou bureautiques
- Délivrance de services d'administration numérique



# RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

## COMPTE RENDU D'AUDITION

### III] Présentation de la collectivité

Statut juridique : SPIC (Essaimage), historiquement 3 départements Hérault + Aude + Cantal

Date de création : créé par arrêté préfectoral le 15/01/1998

Périmètre d'action / membre : CD Hérault, Aude et Jura / CDG Hérault / SDIS Hérault et Jura / EIDL

Nombre d'agents : soumis au droit privé sauf Comptable et Directeur

Fonctionnement de la collectivité : Comité de 13 représentants parmi les membres et bureau avec 4 membres (président / 2 vice-présidents / un secrétaire)

### IV] Présentation du projet

Contexte politique de la mise en œuvre : volonté des Départements de répondre à un besoin de mutualisation dans le domaine du numérique, **accompagnement** des communes et EPCI dans la transformation numérique.

Description : 28 adhérents (Conseils Départementaux, établissements publics, communes et EPCI)

Schéma / structure juridique : 4 blocs

- Infogérance et assistance informatique
- Conseil et expertise
- Formation
- Services numériques

Nombre d'agents en charge du projet et répartition par filière et grade : 130 agents

Services numériques pour les communes :

- Sites internet clés en main avec services et démarches en ligne
- Dématérialisation des procédures
  - Gestion du courrier / SVE
  - Parapheur électronique
  - Convocation électronique des élus
  - Gestion Electronique de Documents (GED)
  - Profil d'acheteur (marchés publics)
  - Tiers de télétransmission
  - Coffre-fort numérique
  - Dématérialisation des bulletins de paie
- Cartable électronique de l' élu
  - Cloud privé
  - Agenda partagé & messagerie électronique



## RAPPORT SUR LE DEVELOPPEMENT DES USAGES

### COMPTE RENDU D'AUDITION

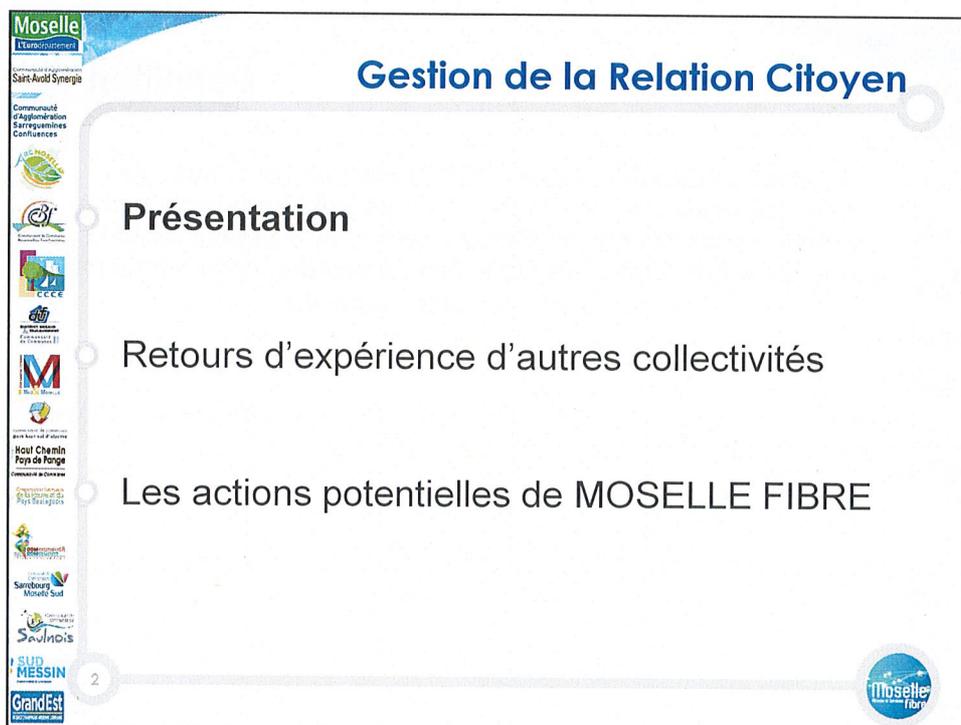
Volet expertise très développé : AMO pour la définition des besoins, marché, analyse des offres, accompagnement total, mais les adhérents passent les marchés. Tout est à la carte, pas de frais d'adhésion

Groupement d'achat non envisagé, ni sous la forme UGAP, car l'ADN de la collectivité est d'être sensible à la proximité et au bassin d'emploi.





1



2

Moselle  
LE DÉPARTEMENT

Communauté d'agglomération  
Saint-Avold Synergie

Communauté d'agglomération  
Sarreguemines  
Confluences

ARC MOSELLE

Communauté de Communes  
de la Vallée de la Moselle

CCCE

Communauté de Communes  
de la Vallée de la Moselle

M  
Moselle

Haut Chemin  
Pays de Pange

Communauté de Communes  
de la Vallée de la Moselle

Sarrebourg  
Moselle Sud

Saulnois

SUD  
MESSIN

Grand Est

## Présentation

- Définition de la thématique
- Pourquoi mettre en œuvre la GRC
- Cas d'usages
- Eléments techniques
- Eléments juridiques

3



3

Moselle  
LE DÉPARTEMENT

Communauté d'agglomération  
Saint-Avold Synergie

Communauté d'agglomération  
Sarreguemines  
Confluences

ARC MOSELLE

Communauté de Communes  
de la Vallée de la Moselle

CCCE

Communauté de Communes  
de la Vallée de la Moselle

M  
Moselle

Haut Chemin  
Pays de Pange

Communauté de Communes  
de la Vallée de la Moselle

Sarrebourg  
Moselle Sud

Saulnois

SUD  
MESSIN

Grand Est

## Définition

**La Gestion Relation Citoyen (GRC) désigne l'ensemble des processus mis en œuvre dans une collectivité pour optimiser le traitement des demandes des citoyens vers les services de la mairie (ou autre collectivité) et la communication de la mairie (ou autre collectivité) vers les citoyens.**

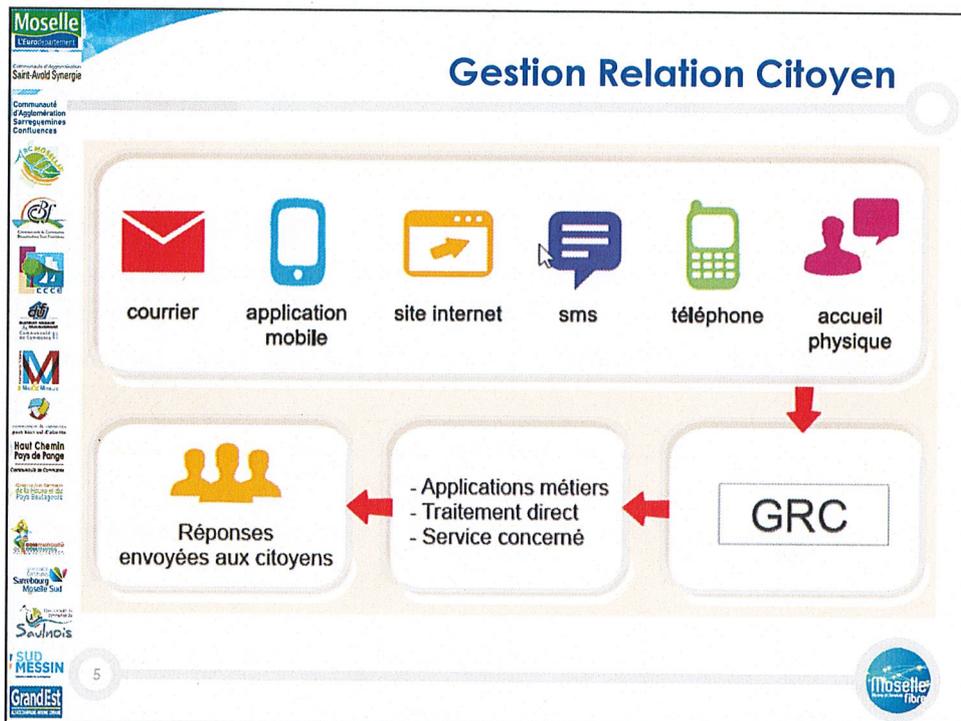
Elle a pour enjeu de construire une gestion optimale des échanges entre les habitants et les services des collectivités :

- Simplifier et améliorer la qualité du service aux citoyens
- Elaborer des services publics adaptés au nouveaux modes de vie et au nouveaux usages du numérique

4



4



5

**Quels services numériques ?**

**Il suffit de choisir et d'imaginer...**

DEMANDES EN MULTI CANAL  
*Saisine téléphonique, saisine guichet*

RENDEZ VOUS EN LIGNE  
*Prise de Rendez vous en ligne mono ou multi sites*

BOURSE À L'EMPLOI  
*Outil de gestion des offres d'emploi*

BOUTIQUE EN LIGNE  
*Catalogue de l'offre de la collectivité et achat en ligne*

ACCUEIL PETITE ENFANCE  
*Outil de gestion des demandes d'accueil et des listes d'attentes*

DISTRIBUTION DE FLUX  
*Interopérabilité compteurs connectés et gestion des abonnements*

VOIRIE & URBANISME  
*Demandes d'abonnements de stationnement*

ACTIVITES AQUATIQUES  
*Achats d'abonnements ou de places unitaires de piscine*

6

<b>STATIONNEMENT URBAIN</b>
<i>Contestation FPS et paiement en ligne</i>
<b>ACTION SOCIALE ET SENIORS</b>
<i>Inscriptions plan canicule et réservations d'activités</i>
<b>PÉRISCOLAIRE</b>
<i>Inscriptions, signalement des absences</i>
<b>PAPIERS ET CITOYENNETÉ</b>
<i>Demande d'actes, de PACS, Listes Electorales, Recensement</i>
<b>DÉCHETS</b>
<i>Demande de bacs, de badges de déchetterie</i>
<b>ACTIVITÉS JEUNESSE</b>
<i>Catalogue de l'offre, Inscriptions, réservations, paiement</i>
<b>RÉSERVATION DE SALLES</b>
<i>Réservations de salles et de ressources</i>
<b>ASSOCIATIONS ET SUBVENTIONS</b>
<i>Annuaire des associations et demandes de subventions</i>

7

	<h2>Présentation</h2> <ul style="list-style-type: none"><li>Définition de la thématique</li><li><b>Pourquoi mettre en œuvre la GRC</b></li><li>Cas d'usages</li><li>Eléments techniques</li><li>Eléments juridiques</li></ul>
---	---

8



## La Gestion de la Relation Citoyen pour quoi faire ?



- Permettre une meilleure information de l'utilisateur
- Rendre un meilleur service à l'utilisateur
- Permettre à l'utilisateur d'interagir avec la collectivité
- Améliorer le fonctionnement de la collectivité
- Passer d'une logique de l'offre (l'utilisateur s'adapte aux organisations) à une logique de la demande (les organisations s'adaptent aux utilisateurs)

=> mettre l'utilisateur au cœur du dispositif

9



9



## La Gestion de la Relation Citoyen pour quoi faire ?



- **Dialogue** intuitif entre administrations et administrés
- **Qualité** de l'échange dans le traitement des demandes par la disponibilité du service 7j/7, accessible sur tous supports et pour tous, dont les personnes en situation de handicap
- **Bonne gestion** des sollicitations des usagers et maîtrise des risques par la centralisation des données (RGPD/CNIL)
- **Gain de temps** pour les équipes administratives et l'utilisateur puisqu'il permet une réponse instantanée, un délai d'instruction raccourci et simplifié
- **Lisibilité accrue de l'action publique** : point d'entrée unifié pour tous les services du territoire (compte citoyen unifié)

10



10







## SIGNALEMENT - ÉCLAIRAGE PUBLIC

CE SERVICE VOUS EST PROPOSÉ PAR EUROMÉTROPOLE DE METZ ET SES COMMUNES

Géolocalisation : autorisation refusée

CODE DE SUIVI GRZPWWGT

1 - LOCALISATION

2 SIGNALEMENT

3 COORDONNÉES

Un lampadaire éteint, un candélabre cassé... Eurométropole de Metz et ses communes vous proposent de signaler ici une anomalie. Merci de votre contribution.

Carte



Cliquez sur la carte pour indiquer l'endroit où se situe le problème constaté. Vous pouvez aussi saisir directement numéro et rue.

Numéro
Rue
Commune

Précision sur la localisation



15



### Services en ligne existants sur les sites Internet des EPCI membres de MOSELLE FIBRE

EPCI	Services en ligne
CC Bouzonvillois Trois-Frontières	Dépôt des demandes d'autorisation d'urbanisme
CC Pays de Phalsbourg	Dépôt des demandes d'autorisation d'urbanisme
CA Sarreguemines Confluences	Application CABUS : abonnement transport en commun
CC Arc Mosellan	Lien vers le site de télépaiement de la DGFIP (pour payer ses factures)
CC du Saulnois	Demande de changement de bacs pour les ordures ménagères, etc.
CC du Saulnois	Service en ligne de paiement des factures pour les déchets ménagers (DGFIP) et pour le mulii accueil (CC)
CC Pays Haut Val d'Alzette	Lien vers le site de télépaiement de la DGFIP
CC du Warndt	Lien vers le site de télépaiement de la DGFIP
CC Haut Chemin Pays de Pange	Lien vers le site de télépaiement de la DGFIP (pour payer REOM)
CC Houve Pays Boulageois	Lien vers le site de télépaiement de la DGFIP
CA Saint Avold Synergie	Lien vers le site de télépaiement de la DGFIP (factures eau et assainissement)
	Lien vers le site de télépaiement de la DGFIP ( <a href="http://www.tipi.budget.gouv.fr">www.tipi.budget.gouv.fr</a> )
CC Mad et Moselle	Système de déclaration et de reversement des taxes de séjour
	Système de prise de RDV en ligne pour passeport/CNIE
	Système de réservation en ligne pour prise de RDV à la déchèterie

Sur les 14 EPCI membres de MOSELLE FIBRE, 11 proposent des services en ligne :

- 3 pour demander des autorisations d'urbanisme
- 7 pour payer les factures locales
- 3 pour des services plus spécifiques (transport, taxe de séjour et prise de RDV)



16

## Services en ligne existants sur les sites Internet des EPCI hors MOSELLE FIBRE

EPCI	Services en ligne
Eurométropole de Metz	Portail citoyen / Plate-forme de services en ligne : Connect Metz Demandes d'autorisation d'urbanisme
CA Portes de France Thionville	Demandes d'autorisation d'urbanisme
CA Val de Fensch	Demandes d'autorisation d'urbanisme
CA Forbach Porte de France	Demandes d'autorisation d'urbanisme
CC Freyming Merlebach	Paiement en ligne pour les déchets

Sur les 9 EPCI hors MOSELLE FIBRE, 5 proposent des services en ligne :

- 4 pour demander des autorisations d'urbanisme
- 1 pour payer les factures locales

17

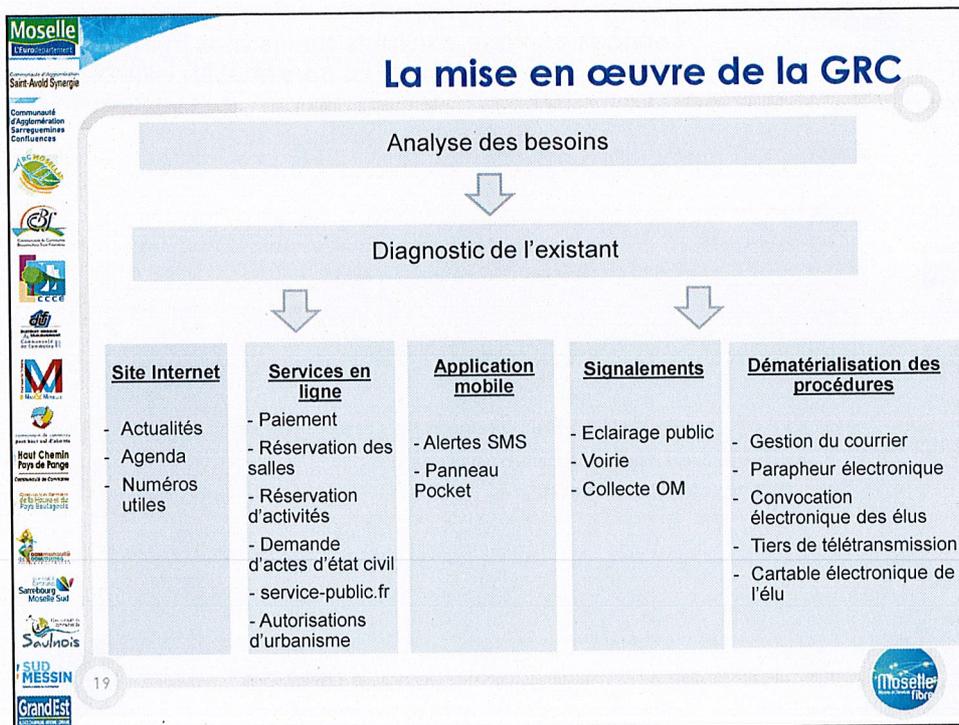
17

## Présentation

- Définition de la thématique
- Pourquoi mettre en œuvre la GRC
- Cas d'usages
- **Eléments techniques**
- Eléments juridiques

18

18



19

### Spécificités techniques

GRC : nécessité de créer des liens entre les différents sites, notion d'interface entre différents logiciels = on parle d'Apification

L'API est une solution informatique qui permet à des applications de communiquer entre elles et de s'échanger mutuellement des services ou des données.

20



## Présentation

- Définition de la thématique
- Pourquoi mettre en œuvre la GRC
- Cas d'usages
- Eléments techniques
- **Eléments juridiques**

21


21



## Les obligations réglementaires

- Obligation d'affichage du CR du conseil municipal sur le site Internet de la commune (février 2016, 1<sup>ère</sup> obligation)
- Obligation de possibilité de saisine par voie électronique (novembre 2016)
- Obligation pour les collectivités territoriales > 3 500 habitants de publier en ligne des documents administratifs (octobre 2018)
- Pour la commande publique (octobre 2018)
- Utilisation du système de communication électronique des données de l'Etat civil (COMEDec) pour la dématérialisation des actes d'Etat civil (novembre 2018)
- Mise à disposition d'un service de paiement en ligne pour les collectivités dont le montant des recettes > 5 000 euros (juillet 2020)
- Pour les autorisations d'urbanisme (janvier 2022)

22


22

## Gestion de la Relation Citoyen

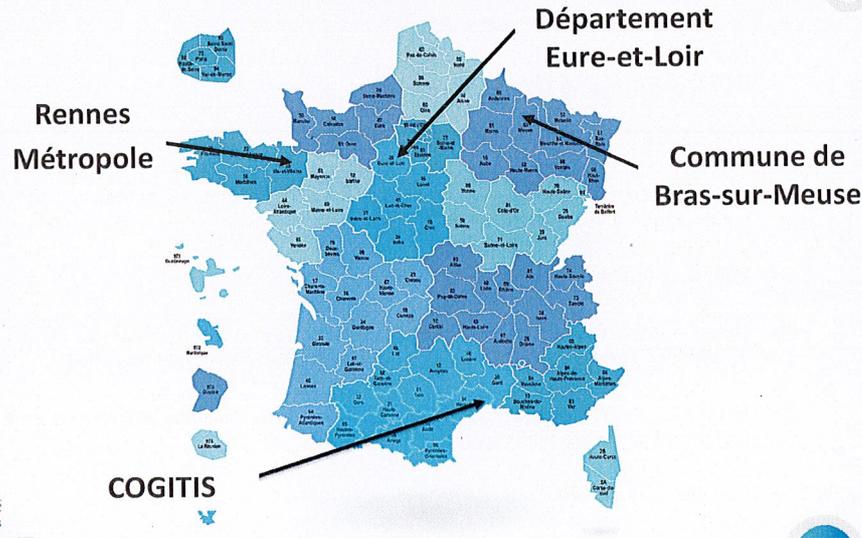
- Présentation
- Retours d'expérience d'autres collectivités
- Les actions potentielles de MOSELLE FIBRE

23



23

## Collectivités ayant mis en place des projets dans la thématique



Rennes Métropole

Département Eure-et-Loir

Commune de Bras-sur-Meuse

COGITIS

24



24



**Syndicat Mixte COGITIS**



25



**COGITIS : Présentation de la collectivité**

Syndicat Mixte créé le 15/01/1998 opérant comme une Entreprise de Services du Numérique

**Forme juridique** : Etablissement Public à caractère Industriel et Commercial (EPIC)

**Périmètre d'action / membres** : 28 adhérents dont les membres fondateurs :

- CD Hérault, CD Aude et CD Jura
- CDG Hérault
- SDIS Hérault et Jura

**Nombre d'agents** : 130 salariés soumis au droit privé (sauf le Comptable et le Directeur)



26



## COGITIS : Présentation du projet

Point de départ : la volonté des Départements de répondre à un besoin de mutualisation dans le domaine du numérique et d'accompagnement des communes et EPCI dans la transformation numérique.

Proposition de services regroupés au sein de **4 blocs** :

- **Infogérance et assistance informatique**
- **Conseil et expertise**
- **Formation**
- **Services numériques** (notamment GRC)

Leur offre de services repose sur 10 missions statutaires (compétences) qui peuvent être transférées par les adhérents.

27



27



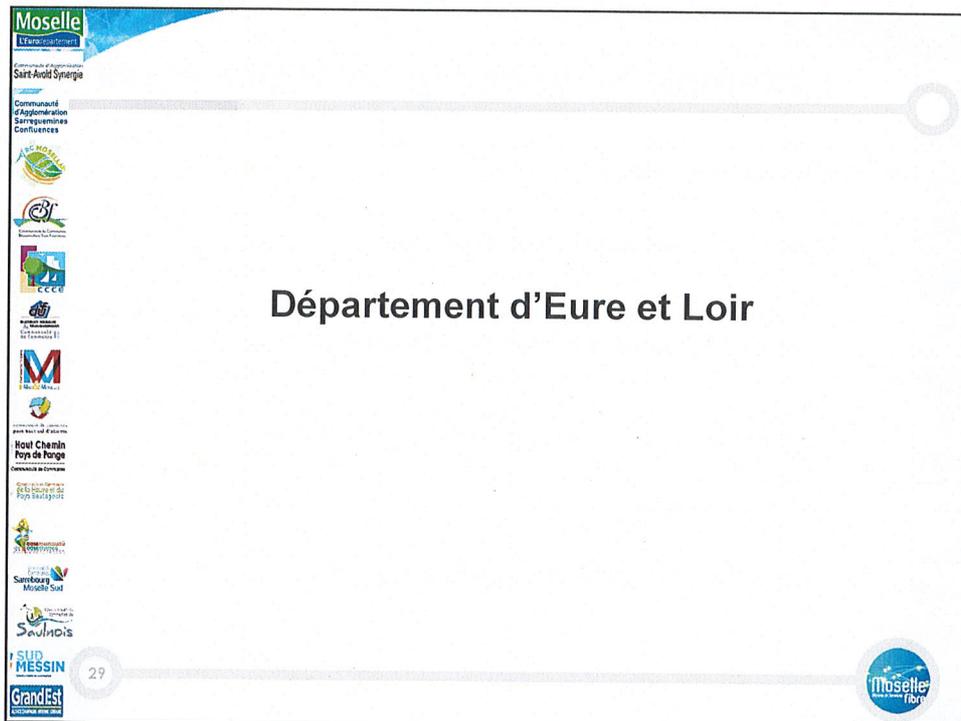
## COGITIS : les projets en matière de GRC

- Sites Internet clés en main avec services et démarches en ligne
- Dématérialisation des procédures :
  - Gestion du courrier / SVE
  - Parapheur électronique
  - Convocation électronique des élus
  - Gestion Electronique de Documents (GED)
  - Profil d'acheteur (marchés publics)
  - Tiers de télétransmission
  - Coffre-fort numérique
  - Dématérialisation des bulletins de paie
- Cartable électronique de l'élu :
  - Cloud privé
  - Agenda partagé & messagerie électronique

28



28

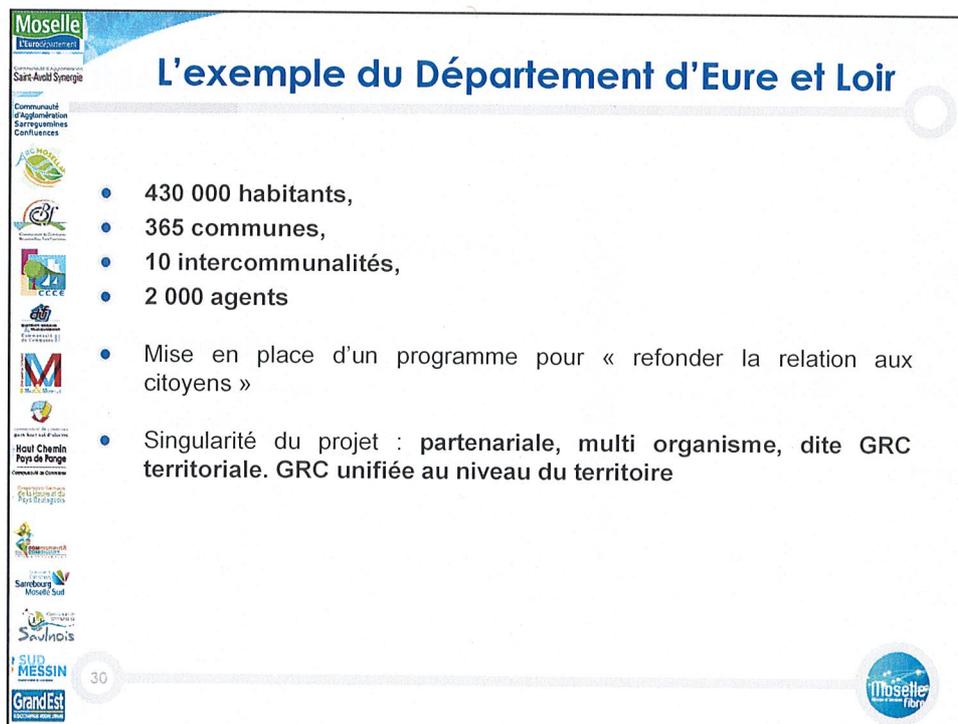


Moselle  
L'Alsace en mouvement  
Communauté de communes  
Saint-Avold Synergie  
Communauté d'Agglomération  
Sarreguemines  
Confluences  
AGC MOSELLE  
CCI  
CCCE  
M  
Haut Chemin  
Pays de Forêt  
Eure Normandie  
Pays d'Alsace  
Sarrebourg  
Moselle Sud  
Saulnois  
SUD  
MESSIN  
Grand Est  
Moselle  
Libre

## Département d'Eure et Loir

29

29



Moselle  
L'Alsace en mouvement  
Communauté de communes  
Saint-Avold Synergie  
Communauté d'Agglomération  
Sarreguemines  
Confluences  
AGC MOSELLE  
CCI  
CCCE  
M  
Haut Chemin  
Pays de Forêt  
Eure Normandie  
Pays d'Alsace  
Sarrebourg  
Moselle Sud  
Saulnois  
SUD  
MESSIN  
Grand Est  
Moselle  
Libre

## L'exemple du Département d'Eure et Loir

- 430 000 habitants,
- 365 communes,
- 10 intercommunalités,
- 2 000 agents
- Mise en place d'un programme pour « refonder la relation aux citoyens »
- Singularité du projet : partenariale, multi organisme, dite GRC territoriale. GRC unifiée au niveau du territoire

30

30

## L'exemple du Département d'Eure et Loir

- **AMO : cabinet Mazars**

Un diagnostic a été réalisé (350 000 euros) :

- analyse de l'existant et cartographies des besoins à partir du terrain (analyse des pratiques, modélisation des parcours usagers)
- définition des spécifications techniques, fonctionnelles, organisationnelles et de gouvernance de la GRC territoriale
- analyse des offres
- mission d'AMO pour le développement de l'outil

31

## L'exemple du Département d'Eure et Loir

Usagers → **Portail GRC unifié** → Services

Services

Services

Services

Services

**Les collectivités du territoire s'effacent au profit du portail**

32

Moselle  
LE DÉPARTEMENT

Communauté d'agglomération  
Saint-Avold Synergie

## L'exemple du Département d'Eure et Loir

- Le projet a avorté
- Il s'est développé uniquement en interne
- Principal frein : conduite du changement
- Difficultés techniques

Communauté d'agglomération  
Sarreguemines  
Confluences

AGORIS

CAI

CCCE

CCF

M  
M  
M

Haut Chemin  
Pays de Forêt

Communauté de Communes  
de la Région de  
Pays Sarregueminois

Communauté  
de Communes  
Sarregaugeois

Moselle  
Sud

Sauniois

SUD  
MESSIN

Grand Est

33

Moselle  
Fibre

33

Moselle  
LE DÉPARTEMENT

Communauté d'agglomération  
Saint-Avold Synergie

## Rennes Métropole

Communauté d'agglomération  
Sarreguemines  
Confluences

AGORIS

CAI

CCCE

CCF

M  
M  
M

Haut Chemin  
Pays de Forêt

Communauté de Communes  
de la Région de  
Pays Sarregueminois

Communauté  
de Communes  
Sarregaugeois

Moselle  
Sud

Sauniois

SUD  
MESSIN

Grand Est

34

Moselle  
Fibre

34

## L'exemple de la Métropole de Rennes

- 457 000 habitants, 43 communes
- De nombreux services sont proposés aux habitants : famille, transports, logement, urbanisme, état civil. Application RenCitéZen

Agir  
S'engager  
Signaler

Dégradation de la voirie,  
propreté, espaces verts,  
tags...

35

35

## L'exemple de la Métropole de Rennes

- Singularité du projet : participation citoyenne au cœur du projet. Existence d'un Conseil Citoyen Numérique Responsable (1 500 habitants), très actif. A permis de concevoir les solutions pour et avec les habitants
- Travail de longue haleine initié il y a vingt ans. La Ville de Rennes avait déjà ses outils, elle a ensuite étendu aux autres communes
- Une expérience réussie dans une commune rurale pionnière SAINT-SULPICE-LA-FORÊT a largement contribué à promouvoir le projet

36

36





## L'exemple de BRAS-SUR-MEUSE

- **Application mobile** BRAS-SUR-MEUSE (actualités, agenda, numéros utiles, notifications)
- **Alerte SMS** : SMSMode (ramassage scolaire, intempéries, etc.)
- **Outil de signalement** (voirie, dépôts sauvages, éclairage public, etc.) : Betterstreet
- **Démarches en ligne** : réserver une salle, s'inscrire sur les listes électorales, demander un acte d'état civil
- **+ Adhésion à d'autres services via la SPL X Demat**



39

39



## La Société Publique Locale XDEMAT

**Société Publique Locale** créée en 2012 à l'initiative du Département de l'Aube qui gérait des solutions de dématérialisation (marchés publics, parapheur électronique, archivage électronique) et a souhaité mutualiser avec les deux Départements de la Marne et des Ardennes. Ont créé ensemble la **SPL XDEMAT**

Ont ensuite été rejoints par 5 autres Départements (Haute-Marne, Aisne, Vosges, Meuse, Meurthe-et-Moselle). Compte aujourd'hui plus de **1 500 adhérents**

Cette société a pour objet la **fourniture de prestations liées à la dématérialisation**, notamment par la gestion, la maintenance, le développement et la mise à disposition d'outils au profit des collectivités actionnaires



40

40



## La Société Publique Locale XDEMAT

- L'équipe travaille en étroite collaboration avec l'équipe informatique du conseil départemental de l'Aube.
- Elle est composée de personnel mis à disposition par les conseils départementaux de l'Aisne, des Ardennes, de l'Aube, de la Marne, de la Haute-Marne, de la Meurthe-et-Moselle, de la Meuse et des Vosges ainsi que des collaborateurs salariés de la société.
- **Soit 40 personnes**
- Bureaux situés à Troyes dans l'enceinte du Conseil Départemental de l'Aube.

.41


41



## Bras-sur-Meuse

Exemple de Bras-sur-Meuse : adhère aux services ci-dessous :

- mise à disposition d'outils de dématérialisation en mode hébergé (Saas),
- moyennant une adhésion annuelle (421 euros par an)













.42


42

**Moselle**  
Le Grand Est

Communauté d'Agglomération  
Sarralbe Synergie

Communauté  
d'Agglomération  
Sarrequeimines  
Confluences

CAA

CCCC

CTE

M

Houl Chemin  
Pays de Forêt

Sarrebourg  
Moselle Sud

Savinois

SUD  
MESSIN

Grand Est

43

**Moselle**  
Fibre

## Temps d'échange

### Expression des besoins

43

**Moselle**  
Le Grand Est

Communauté d'Agglomération  
Sarralbe Synergie

Communauté  
d'Agglomération  
Sarrequeimines  
Confluences

CAA

CCCC

CTE

M

Houl Chemin  
Pays de Forêt

Sarrebourg  
Moselle Sud

Savinois

SUD  
MESSIN

Grand Est

44

**Moselle**  
Fibre

## Gestion de la Relation Citoyen

- Présentation
- Retours d'expérience d'autres collectivités
- Les actions potentielles de MOSELLE FIBRE

44

**Les différents modes d'intervention de MOSELLE FIBRE**

Conseil et Etudes

Commande groupée

Maîtrise d'ouvrage

45

Moselle Fibre

45

**Les actions envisageables pour accompagner les collectivités dans leur transformation numérique**

**A. EXPERTISE**

Conseil et Etudes

1. Information / Partage d'expériences
2. AMO

**B. COMMANDE GROUPEE**

Groupement Commandes

1. Centrale d'achat

**C. SERVICE CLEF EN MAIN / MAITRISE D'OUVRAGE**

Maîtrise d'ouvrage

1. Développer une plateforme de relation citoyenne omnicanal et multi-organismes

46

Moselle Fibre

46

## Gestion Relation Citoyen

Conseil et Etudes

### Information / Partages d'expériences

Assurer une veille technique et juridique

Promouvoir le partage d'expérience en organisation des séminaires, rencontres, sensibilisation

Aider à l'intégration au dispositif France Connect

*A : Développement d'une culture numérique commune, sensibilisation, prémices de la mutualisation, développement d'une approche partenariale*

*I : absence de solutions concrètes rapides, au regard de la nécessité de rénover le service public / la relation au citoyen*

47

47

## Gestion Relation Citoyen

Conseil et Etudes

### Assistance à Maîtrise d'Ouvrage

Accompagner les différentes collectivités dans la définition de leurs besoins et des solutions à mettre en place.

Etablir un diagnostic, réaliser des études, prendre acte des attentes, conseils sur l'intégration du numérique dans les processus actuels et information sur son impact organisationnel, méthodologie de projet, accompagner les collectivités jusqu'à la rédaction du cahier des charges

*A : Favoriser l'adoption de solutions élaborées sur mesure, établir les besoins au sein des collectivités*

*I : Besoin d'adapter le dimensionnement en fonction des attentes des collectivités, nécessite une procédure de marché pour les CT*

48

48



## Gestion Relation Citoyen

Centrale d'achat

### Proposition de catalogue de solutions techniques

**Proposer un bouquet de services à la carte pour les communes et EPCI**  
(dématérialisation, outils de collaboration en ligne, solutions de communication)

**Mutualisation de modules GRC** : offre télécom (fixe, mobile, VPN), licences, module de paiement en ligne, module de prise de RDV, module de réservation de salles, et différents modules pour faire ses démarches en ligne (autorisations d'urbanisme, actes d'état civil, etc.)

*A : Mutualisation, homogénéisation des outils, économie d'échelle, partenariat accru*

*I : nécessite un travail sur les statuts du syndicat, difficultés techniques (interopérabilité)*

49


49



## Gestion Relation Citoyen

Centrale d'achat

### Centrale d'achat qui comprend au catalogue une mission de diagnostic de l'existant

**Réaliser un état des lieux (étude) de l'existant** (équipements – systèmes d'informations, sites Internet, logiciels métiers - des communes et EPCI). Définir le parcours usager

**Proposer un bouquet de services à la carte pour les communes et EPCI**  
(dématérialisation, outils de collaboration en ligne, solutions de communication)

**Mutualisation de modules GRC** : offre télécom (fixe, mobile, VPN), licences, module de paiement en ligne, module de prise de RDV, module de réservation de salles, et différents modules pour faire ses démarches en ligne (autorisations d'urbanisme, actes d'état civil, etc.)

*A : Mutualisation, homogénéisation des outils, économie d'échelle, partenariat accru*

*I : nécessite un travail sur les statuts du syndicat, difficultés techniques (interopérabilité)*

50


50

## Gestion Relation Citoyen

Maîtrise d'ouvrage

### Hébergement de dispositifs mutualisés pour le compte de tiers, supervision des dispositifs techniques, maintenance, remise en service

---

Développer une plateforme de relation citoyenne omnicanal et multi-organismes pour offrir aux habitants un point d'entrée unifié pour tous les services publics du territoire

*A : Mutualisation des dispositifs et des expertises Garantir la qualité et la continuité du fonctionnement des dispositifs techniques.*

*I : Nécessité de rassembler une majorité de collectivité autour d'un projet et d'une esthétique, contraintes techniques très importantes*

51

51

	Nom de l'action	Description
Mode de intervention de MOSELLE FIBRE  Conseil et études	Partages d'expériences, Séminaires, Accompagnement expertises, Assistance	Information / partage d'expérience, veille technique et juridique  AMO : Accompagner les différentes collectivités dans la définition de leur besoin et des solutions à mettre en place.
Centrale d'achat	Proposition de catalogue de solutions techniques	<p style="text-align: center;"><b>Réaliser un état des lieux (étude) de l'existant</b> (équipements – systèmes d'informations, sites Internet, logiciels métiers - des communes et EPCI),</p> <p style="text-align: center;"><b>Proposer un bouquet de services à la carte pour les communes et EPCI</b> (dématérialisation, outils de collaboration en ligne, solutions de communication)</p> <p style="text-align: center;"><b>Mutualisation de modules GRC</b> module de paiement en ligne, module de prise de RDV, module de réservation de salles, et différents modules pour faire ses démarches en ligne (autorisations d'urbanisme, actes d'état civil, etc.)</p>
Maîtrise d'ouvrage	Hébergement de dispositifs mutualisés pour le compte de tiers, supervision des dispositifs techniques, maintenance, remise en service	Développer une plateforme de relation citoyenne omnicanal et multi-organismes pour offrir aux habitants un point d'entrée unifié pour tous les services publics du territoire

52