

## ATTACHE TERRITORIAL

### CONCOURS EXTERNE

SESSION 2012

EPREUVE DE NOTE

SPECIALITE : ANALYSTE

#### A LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET

- ⚡ Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni signature ou paraphe.
- ⚡ Aucune référence (nom de collectivité, nom de personne, ...) autre que celle figurant le cas échéant sur le sujet ou dans le dossier ne doit apparaître dans votre copie.
- ⚡ Seul l'usage d'un stylo soit noir soit bleu est autorisé (bille, plume ou feutre). L'utilisation d'une autre couleur, pour écrire ou souligner, sera considérée comme un signe distinctif, de même que l'utilisation d'un surligneur.

Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.

Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce document comprend un sujet de 2 pages et un dossier de 33 pages.  
S'il est incomplet, en avertir un surveillant.

CONCOURS EXTERNE D'ATTACHE TERRITORIAL

SESSION 2012

spécialité ANALYSTE

---

EPREUVE D'ADMISSIBILITE

Durée : 4 heures / Coefficient : 4

Rédaction d'une note ayant pour objet de vérifier, pour les candidats ayant choisi la spécialité analyste, l'aptitude à l'analyse d'un dossier portant sur la conception et la mise en place d'une application automatisée dans une collectivité territoriale.

---

**Sujet :**

La commune de S. (140 000 habitants) souhaite ouvrir aux citoyens la possibilité d'effectuer la plupart de leurs démarches en ligne via internet auprès de ses services internes.

Actuellement, les démarches administratives nécessitent un déplacement de l'habitant pendant les heures d'ouverture des structures concernées (état civil, service des élections, structures petite enfance, éducation, périscolaire, etc.) et se font sur place.

Les objectifs annoncés de l'ouverture d'une plateforme de démarches en ligne sont de :

- faciliter les échanges entre les services et les administrés,
- permettre l'accès aux services avec des plages horaires élargies,
- réorganiser au mieux certaines offres à la population pour correspondre davantage à leurs besoins actuels.

En votre qualité d'attaché territorial chargé(e) de projet à la direction des systèmes d'informations de la commune de S., le Directeur Général des services vous demande de rédiger à son attention, et à l'aide exclusivement des éléments du dossier joint, une note sur la faisabilité de la mise en place d'une plateforme de démarches en ligne et les fonctionnalités à intégrer.

## SOMMAIRE DU DOSSIER

*Dossier de 33 pages*

DOCUMENT 1 :	Mon.service-public.fr <i>La direction générale de la modernisation de l'Etat, mai 2010</i>	2 p.
DOCUMENT 2 :	Le défi de la modernisation de l'administration - Les problématiques des collectivités territoriales en termes de systèmes d'information <i>Microsoft France, Solutions Microsoft pour les collectivités territoriales, septembre 2010</i>	5 p.
DOCUMENT 3 :	Roubaix passe au numérique pratique avec un nouveau site Internet <i>La Voix du Nord, Anne-Sophie Pujol, 15/09/2011</i>	1 p.
DOCUMENT 4 :	Fiche pratique « Téléservices locaux de l'administration électronique » <i>C.N.I.L., 2012</i>	1 p.
DOCUMENT 5 :	Les services en ligne de la mairie simplifient la vie des administrés <i>La Gazette des communes, Frédéric Ville, 22/08/2011</i>	2 p.
DOCUMENT 6 :	Les fonctionnalités du portail Citoyen <i>SIGEC, 2012</i>	2 p.
DOCUMENT 7 :	Authentification unique <i>Wikipédia, site consulté en mai 2012</i>	2 p.
DOCUMENT 8 :	Le service d'encaissement des titres par internet (TIPI) <i>Direction générale des finances publiques, juin 2010</i>	3 p.
DOCUMENT 9 :	Un portail unique pour effectuer toutes ses démarches en ligne <i>La Gazette des communes, Caroline Lefebvre, 12/12/2011</i>	2 p.
DOCUMENT 10 :	Seine-Saint-Denis : l'ère de l'administration 2.0 <i>La lettre du cadre territorial, Marjolaine Koch, 15/07/2010</i>	3 p.
DOCUMENT 11 :	Les collectivités territoriales et l'administration électronique : comment les collectivités territoriales utilisent-elles les TIC ? <i>Direction générale des collectivités territoriales, février 2011</i>	7 p.
DOCUMENT 12 :	Amélioration de la relation numérique à l'usager : rapport issu des travaux du groupe "Experts Numériques" (extraits) <i>Ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, février 2010</i>	2 p.
DOCUMENT 13 :	Intégration de la plateforme de téléprocédures "CApDemat" sur la commune de X. <i>Avis de marché, septembre 2011</i>	1 p.

*Certains documents peuvent comporter des renvois à des notes ou à des documents volontairement non fournis car non indispensables à la compréhension du sujet.*

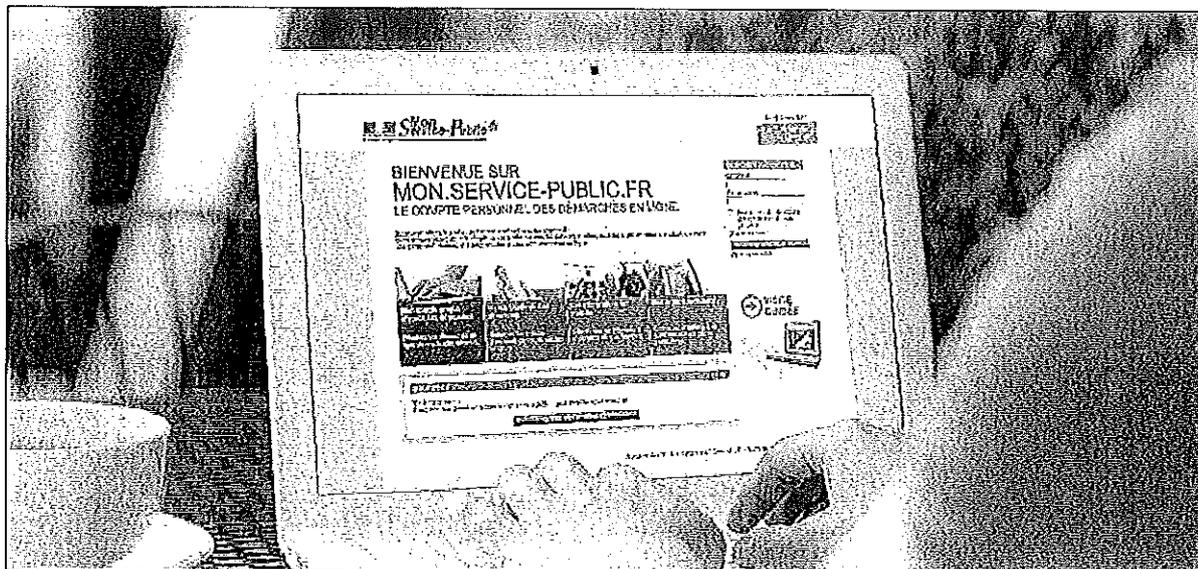
## DOCUMENT 1

Mon.service-public.fr, La direction générale de la modernisation de l'Etat, mai 2010

Faciliter l'accès du citoyen aux services publics en ligne tout en créant un point d'entrée unique et personnalisé vers l'administration, c'est l'objectif de Mon.service-public.fr. Avec plus de 500 000 comptes ouverts depuis son lancement, le portail reçoit déjà de 15 000 à 20 000 visites quotidiennes.

### Mon.service-public.fr : un seul compte, des services personnalisés

Développé par la direction générale de la modernisation de l'État, Mon.servicepublic.fr est ouvert depuis le début de l'année 2009 et a déjà reçu plus de 1,5 million de visites. Il est conçu pour garantir la confidentialité des informations personnelles et simplifier l'accès aux services publics en ligne dans le respect des libertés individuelles.



#### Un compte unique

Mon.service-public.fr est un véritable sésame sécurisé pour pouvoir effectuer en toute confiance ses démarches administratives en ligne. Plus besoin de retenir plusieurs mots de passe : parmi les services offerts par les partenaires de Mon.service-public.fr, l'utilisateur choisit ceux auxquels il veut accéder à partir d'un mot de passe et d'un identifiant choisis par ses soins.

#### Un espace confidentiel de stockage

En créant un compte, l'utilisateur dispose gratuitement d'un espace confidentiel de stockage. Il peut y garder en toute confiance les pièces justificatives dématérialisées échangées avec l'administration, et y enregistrer une fois pour toutes ses données usuelles (nom, prénom, adresse...) afin de simplifier la saisie des formulaires en ligne.

#### Un suivi facile des démarches

Mon.service-public.fr offre à l'utilisateur une vision d'ensemble de ses démarches administratives en cours : à travers un seul site fédérateur, il peut suivre le déroulement des démarches engagées auprès de différentes administrations. S'il souhaite une information en temps réel, il peut recevoir par courriel ou par SMS des alertes l'informant de l'état de traitement d'une démarche ou d'un dossier.

## **Des informations sur mesure**

Mon.service-public.fr propose aux utilisateurs des informations sur mesure, en offrant la possibilité de mémoriser des fiches pratiques sur les droits et les démarches. Il permet également de sélectionner ses contacts administratifs en fonction de besoins spécifiques et d'obtenir des renseignements sur les organismes publics d'un secteur donné.

## **Les services en ligne déjà accessibles**

Mon.service-public.fr repose sur un partenariat avec les organismes de la sphère publique qui raccordent leurs services en ligne au dispositif. L'éventail de services offerts aux usagers s'enrichit ainsi progressivement, à mesure que le réseau des partenaires s'agrandit. Ce réseau comprend désormais une quinzaine de partenaires, appartenant principalement à la sphère sociale, ainsi que quelques collectivités territoriales.

### **Services accessibles :**

- allocations familiales et aides au logement (CNAF) ;
- prestation accueil du jeune enfant (PAJE) ;
- chèque emploi service universel (CESU) ;
- assurance retraite des salariés (CNAV) ;
- protection sociale pour les métiers agricoles (MSA) ;
- portail des fonctionnaires actifs et retraités (CNRACL, FSPOIE) ;
- retraite des Mines (Ircantec et RAFF) ;
- assurance maladie, Ameli.fr

### **Démarches accessibles :**

- « Je perds mes papiers » ;
- « Je change de coordonnées » ;
- « Changement de nom » ;
- inscription sur les listes électorales et recensement citoyen obligatoire (pour les communes qui ont adhéré à ces services).

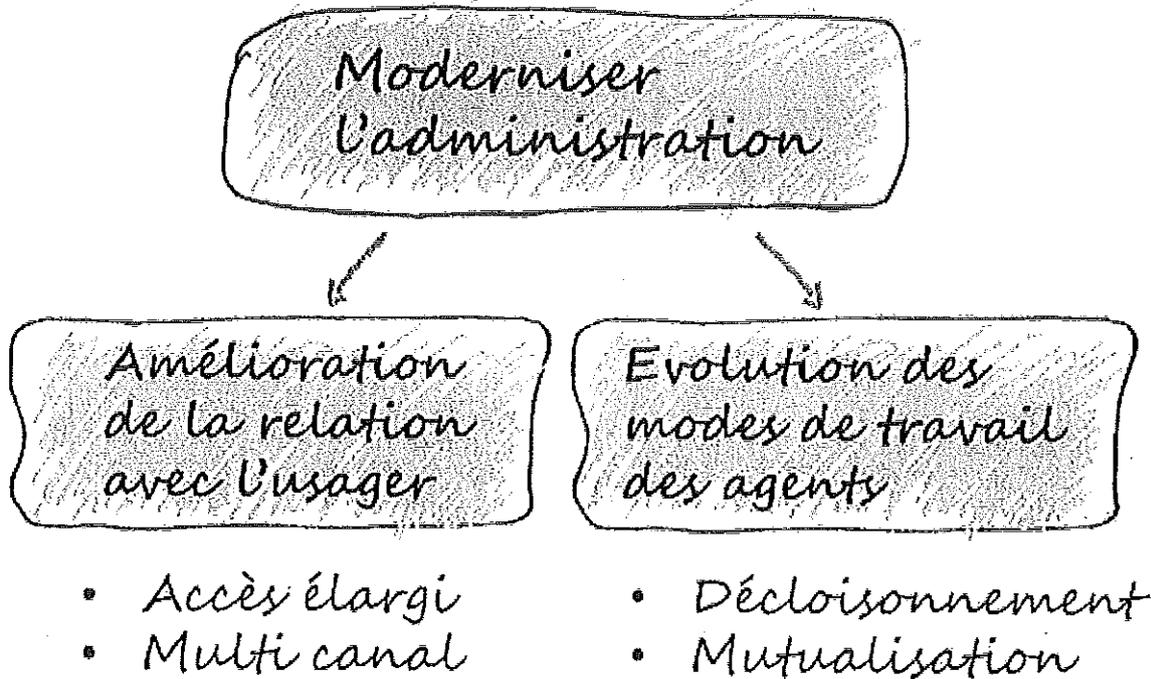
## **La Direction générale de la modernisation de l'état**

Au sein du ministère du Budget, des Comptes publics et de la Réforme de l'État, la direction générale de la modernisation de l'État (DGME) pilote le suivi de la révision générale des politiques publiques et accompagne les ministères dans leurs chantiers de transformation. À l'écoute des usagers et de leurs attentes, la DGME conduit également des chantiers interministériels structurants dans les domaines de la simplification administrative, de l'amélioration de l'accueil et de la qualité des services publics.

## DOCUMENT 2

Le défi de la modernisation de l'administration - Les problématiques des collectivités territoriales en termes de systèmes d'information, *Microsoft France, Solutions Microsoft pour les collectivités territoriales, septembre 2010*

---



Faire plus (de proximité, de qualité, de services, de plages d'accueil des usagers...) et mieux avec moins (de ressources, de complexité, de temps...) constitue un défi, rendu encore plus ambitieux, car il touche aussi bien les usagers que les agents.

Concernant les usagers, il s'agit d'améliorer les relations avec les services de l'administration, par une meilleure adaptation aux besoins des populations. Ceci devant contribuer au renforcement à terme du service public.

Concernant les agents des collectivités territoriales, les enjeux sont de taille. Deux facteurs, complémentaires même si un peu paradoxaux, contribuent particulièrement à cela :

- **La décentralisation** qui accroît considérablement leurs périmètres de responsabilité. Outre l'aspect économique qui impose aux collectivités de devoir faire front à de nouvelles responsabilités sans une augmentation de ressources, dans les mêmes proportions, la décentralisation met la collectivité au cœur d'un dispositif qui regroupe les usagers (qui doivent de plus en plus se tourner vers elle), l'Etat (qui valide et contrôle), d'autres collectivités, des partenaires privés ....
- **Les regroupements de collectivités** : communautés de communes, d'agglomérations, syndicats pour le traitement de l'eau ou des ordures ménagères... Ces regroupements pour peser dans le débat, face à l'Etat, aux régions, sont également un outil de mutualisation des stratégies, des actions et des moyens au niveau local, en s'assurant de la cohérence de l'ensemble. Ces structures reposent parfois sur des moyens propres, parfois sur ceux des collectivités qui la composent, parfois même sur des structures ad hoc en fonction des projets envisagés. Leurs périmètres de compétence sont souvent très différents d'une communauté à une autre.

Comment donc assurer aux cadres et agents des collectivités un environnement de travail leur permettant d'atteindre leurs missions dans des conditions acceptables ? L'évolution des modalités de leurs exercices s'impose donc, visant en particulier à décloisonner, partager les informations et les bonnes pratiques, mutualiser les efforts et les développements.

## AMELIORATION DE LA RELATION AVEC LES USAGERS

Ainsi qu'il a été évoqué plus haut, les collectivités sont synonymes de proximité pour la plupart des usagers de l'administration en France. Charge à chacune d'entre elles de s'assurer que l'ensemble de ses concitoyens, connectés ou pas, soient informés, et puissent bénéficier des services que lui propose la collectivité.

La modernisation de l'administration en général, et des collectivités territoriales en particulier, passe donc par :

- **La possibilité offerte aux usagers d'accéder aux services de l'administration de façon simplifiée, et avec des plages horaires élargies.** Ainsi, 82 % des usagers des services en ligne les utilisent pour leur flexibilité en termes d'horaires. Cette possibilité passe aussi bien par la mise en œuvre de nouveaux services en ligne, que par le déploiement de points physiques d'accueil des usagers en dehors des structures classiques, voire même pour certains cas, par l'amélioration des possibilités offertes aux agents pour exercer leurs missions en situation de mobilité (chez les usagers).
- **La mise en place d'offres de type guichet unique.** Un usager qui doit interagir avec les services de l'administration n'est pas familier avec les structures (ou mêmes les arcanes) des services. L'enjeu est donc de masquer cette complexité (parfois) existante pour lui faciliter la relation.
- **L'administration tout papier ne doit pas se transformer en administration tout électronique.** L'accueil doit être garanti, si possible de façon homogène, quel que soit le média d'interaction. Indépendamment du mode d'accès (multi canal), la prise en compte de l'interaction doit être homogène.

Selon l'Office de statistiques de l'Union Européenne Eurostat (février 2010), les usagers français, particuliers ou entreprises, adoptent de plus en plus Internet dans leurs relations avec les différents services de l'administration (centrale ou locale), ainsi que l'illustrent les 2 tableaux ci-dessous :

*Selon un rapport commandé par le gouvernement, il y avait en France en 2009 plus de 10 000 sites Internet publics (dont 700 appartenant à des administrations de l'État ou associées), visités par 18 millions de personnes, les autres étant surtout ceux des collectivités territoriales. (source Amélioration de la relation numérique à l'usager - Rapport du groupe "Experts Numériques" - 12 février 2010)*

% des PARTICULIERS ayant utilisé Internet au cours de 3 derniers mois pour :	2006	2007	2008	2009
Contacteur les pouvoirs publics	26%	41%	43%	39%
Obtenir des informations	24%	37%	41%	36%
Télécharger des formulaires	14%	24%	30%	
Renvoyer des formulaires remplis	12%	18%	25%	21%

% d'ENTREPRISES ayant utilisé Internet au cours de 3 derniers mois pour :	2006	2007	2008	2009
Contacteur les pouvoirs publics	66%	69%	73%	75%
Obtenir des informations	58%	61%	67%	66%
Envoyer des formulaires remplis	51%	59%	67%	67%
Soumettre une proposition dans un système d'appels d'offre électronique	11%	9%	13%	13%

Toujours selon Eurostat, en 2009 75% des entreprises en France (+10 salariés, hors secteur financier) utilisent Internet pour leurs contacts avec les services publics.

## EVOLUTION DES MODALITES DE TRAVAIL DES AGENTS

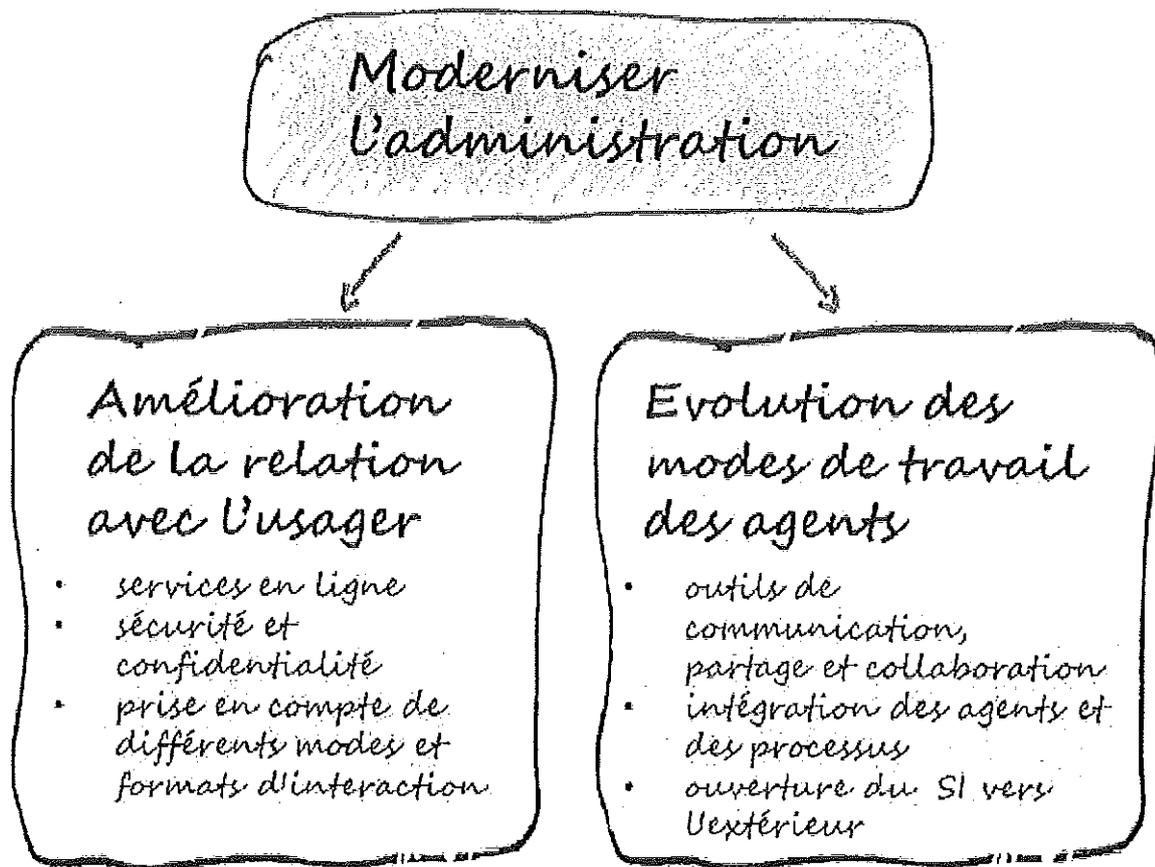
Second volet de la modernisation de l'administration, l'évolution des modalités de travail des agents implique des transformations de plusieurs ordres à accomplir :

**L'amélioration de l'efficacité personnelle et collective de l'organisation.** Ceci est nécessaire pour faire plus avec moins, mais aussi pour permettre aux agents de réaliser leurs tâches dans des conditions plus sereines, moins sous la pression.

**La capacité à prendre en compte les situations des usagers de façon plus globale,** en sortant du mode de fonctionnement classique, souvent cloisonné.

**La capacité à s'ouvrir aux usagers.** Ouverture concrète, si l'on parle de l'accueil des usagers (horaires d'ouverture, lieux hors du périmètre classique, possibilité d'aller vers les usagers...), mais aussi virtuelle pour introduire la notion d'administration électronique.

*Les Technologies d'Information et de Communication (TIC) sont aujourd'hui reconnues comme des outils qui doivent permettre d'accompagner et de faciliter ces différentes transformations. Le paragraphe suivant examine donc les conséquences du défi de la transformation de l'administration, sur les systèmes d'information (SI) des organisations.*



Nous l'avons vu, la modernisation de l'administration passe par des transformations dans la relation avec l'utilisateur et dans les modalités de travail des agents.

Ces deux chantiers ont des impacts sur le système d'information. Nous allons les détailler.

## AMELIORATION DE LA RELATION AVEC LES USAGERS

Les conséquences sur les systèmes d'information sont nombreuses. On peut citer en priorité :

- Le développement de nouveaux services, en ligne, accessibles 24h/24 et 7 jours sur 7. Les usagers sont de plus en plus exigeants en termes de qualité de service car ils ont l'expérience de nombreux services en ligne offerts par le secteur privé (commerce, banque ...). Ces services doivent donc être simples d'utilisation pour les usagers et ne pas impliquer de surcharges de travail chez les agents (contrôles, transcriptions multiples d'information dans des formats différents ...). Il doit exister une relation « naturelle » entre ces services et les différentes applications informatiques de la collectivité, car les informations sont partagées.
- Ces services à l'utilisateur doivent également lui permettre d'accéder, en toute sécurité, aux informations qui le concernent au sein de la collectivité, et qui sont en général « éparpillées » entre différents services et applications informatiques.
- Pour les usagers qui ne disposent pas des ressources informatiques (PC, connexion Internet) ou des compétences nécessaires pour les mettre en œuvre sans problème, il faut leur offrir la possibilité de rentrer en contact avec la collectivité et soumettre leur demande via différents moyens (courriers, téléphone, guichet bien sûr). Le système d'information doit pouvoir accepter ces différents modes sans nécessiter des saisies ou des conversions de formats multiples.

- Dans certains cas, il est nécessaire que les agents se déplacent chez l'utilisateur, en conservant leurs moyens de travail (application, messagerie, information) en situation de mobilité.

## LES TIC FACTEURS DE DECLOISONNEMENT, PARTAGE ET COLLABORATION

Les TIC ont été identifiées comme des facteurs pouvant contribuer à ces transformations, en répondant en particulier à des difficultés présentes dans les organisations, telles que le cloisonnement, le partage d'expérience, les efforts ou les résultats. Il est, de plus, intéressant de noter que les nouvelles générations sont déjà fortement utilisatrices de certaines de ces technologies (téléphonie mobile, messagerie électronique et instantanée...), ce qui constituera un facteur d'adoption renforcée pour les années à venir, au fur et à mesure de leur arrivée sur le marché du travail.

De façon concrète, les domaines suivants doivent être développés :

- **Renforcement des moyens de communication, collaboration et partage** : messagerie (classique, comme Hotmail ou Yahoo!, ou instantanée comme Windows Live Messenger), publication et recherche d'informations, support de circuits de décision (workflow), support de la collaboration au niveau de projets et d'équipes, voire avec des organisations extérieures.
- **Amélioration de l'intégration des agents avec les processus de l'organisation** : les agents interagissent avec les processus de la collectivité, au travers d'un certain nombre d'applications informatiques (financière, gestion des aides sociales ...). Comment s'assurer que cette interaction se situe en continuité de l'ensemble des activités des agents, pour éviter d'avoir des îlots d'informations déconnectés les uns des autres ?
- **Ouverture du système d'information depuis l'extérieur de la collectivité**. Cet aspect s'applique aux agents eux-mêmes (accès au SI depuis un site non lié au réseau informatique de la collectivité) mais aussi aux partenaires (services de l'Etat ou autres collectivités) et fournisseurs de la collectivité. Ce dernier point permet de fluidifier les échanges entre tous ces acteurs, mais aussi de soulager les agents de la collectivité en laissant, sous contrôle, les différents interlocuteurs identifiés accéder aux informations de la collectivité.
- **Support à la mobilité** :
  - Matériel : PC portable, téléphones intelligents (SmartPhone),
  - Logiciel : extranet, architectures applicatives adaptées pour permettre aux applications de fonctionner aussi bien en mode connecté que déconnecté.
- **Mise à disposition d'outils de pilotage simples et adaptés**, nécessaires dans toutes les organisations, et encore plus en phase de transformation marquée comme dans l'administration.

En 2009, 40% de Français et 56% des internautes avaient effectué une démarche administrative ou fiscale en ligne  
(source : Les Indicateurs de l'économie numérique ACSEL - Association de l'économie numérique, Edition 2009)

Ainsi donc, dans ce vaste chantier qu'est la modernisation de l'administration en France, apparaissent des champs privilégiés où les TIC contribueront de manière significative, qu'il s'agisse d'améliorer la relation avec l'utilisateur ou les modalités de réalisation des missions des agents.

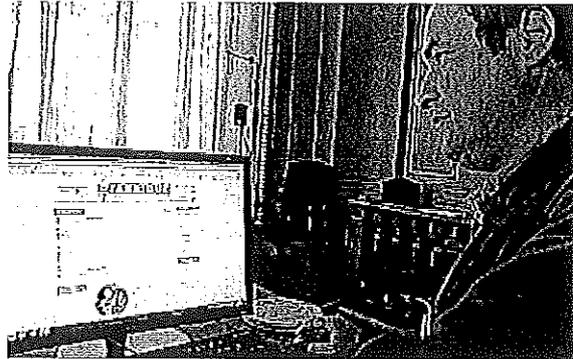
## DOCUMENT 3

Roubaix passe au numérique pratique avec un nouveau site Internet, *La Voix du Nord*,  
Anne-Sophie Pujol, 15/09/2011

---

*Depuis mardi soir, la ville a mis en ligne son nouveau site Internet. L'adresse reste la même : [www.ville-roubaix.fr](http://www.ville-roubaix.fr). C'est le contenu qui change. Plus interactif, il devient aussi plus pratique avec une complète réorganisation. Et la mairie innove en proposant plusieurs services aux Roubaisiens comme un coffre fort en ligne...*

C'est comme à la banque. Sans argent ni lingot. Juste des documents officiels requis lors d'une démarche administrative : photocopie de la carte d'identité, du passeport, justificatif de domicile... Tout cela désormais disponible sur le site de la mairie via un identifiant de connexion. Plus besoin de se déplacer à la mairie, on peut aussi faire la demande d'un acte, de naissance par exemple, sur Internet et il est envoyé au domicile. Le coffre fort est virtuel, c'est un espace électronique auquel seul l'utilisateur a accès.



Question cyberattaques, qui fleurissent de plus en plus, Bertrand Duhamel, directeur du projet numérique, répond que le lieu est protégé par « les derniers procédés de cryptages. La plateforme Capdemat est située sur un data center parisien, où Décathlon a basé son site de paiement en ligne. C'est donc très sécurisé ».

Depuis le 24 août, jour de création du service, la ville a déjà eu 1 280 demandes d'actes, cinq signalements pour le cadre de vie et une centaine d'inscriptions au Kiosque Famille. Une prestation qui permet aux Roubaisiens de réserver voire de payer la cantine, la garderie scolaire et le centre aéré. Avec, en moyenne, 30 000 visites par mois et 82 % des Roubaisiens qui possèdent une connexion Internet chez eux, le maire souhaite améliorer les relations entre les élus, les habitants et les administrations et faciliter la vie citoyens, qui pourront d'ailleurs s'inscrire sur les listes électorales, via le site Internet, dès octobre. Aussi, il s'agit de rendre plus pratique l'utilisation du site. « Avant, les informations cohabitaient, c'était un site riche, mais touffu », explique Eve Flament, adjoint en charge de l'accès et de l'adaptation du service public. Désormais, le site est « ergonomique. »

Autre objectif de la mairie : accompagner les Roubaisiens vers une « utilisation culturelle et de loisirs du Net et non plus seulement qu'ils se limitent à consulter les sites de la CAF, de la sécurité sociale ou de la banque ». En octobre, une application iPhone de la web-tv devrait voir le jour, pour compléter celle de l'office du tourisme. Et parmi les projets à venir : la création d'une plateforme e-commerce pour faire connaître les commerçants, créer un service de livraison à domicile. Un nouveau site axé sur le développement durable est également annoncé. Roubaix équippa aussi les écoles avec du nouveau matériel comme des tableaux numériques. Coût total du passage au numérique pratique : 756 000 euros dont 143 365 euros à la charge de la mairie. Pour le reste, la ville s'est tournée vers le conseil régional et le fonds européen de développement régional.

## DOCUMENT 4

Fiche pratique « Téléservices locaux de l'administration électronique », C.N.I.L., 2012

---

Les collectivités locales souhaitent de plus en plus faciliter les démarches des administrés en particulier en permettant l'accomplissement d'un certain nombre de formalités par internet ou encore en recourant pour la facturation de certains services à des cartes à puce multiapplicatives. Ces applications, dès lors qu'elles sont appelées à comporter des données à caractère personnel, relèvent de la loi informatique et libertés.

La mise en place d'une téléprocédure ne doit conduire ni à imposer l'identification préalable des usagers si la démarche administrative ne le nécessite pas, ni à recueillir des données supplémentaires qui ne seraient pas pertinentes (par exemple, demander le numéro de carte d'identité pour la délivrance d'un extrait d'acte d'état civil). Les données recueillies ne doivent servir que pour les finalités exposées au moment de leur collecte.

Dans tous les cas, les mêmes règles juridiques doivent s'appliquer aux procédures à distance et aux procédures sur place ou par courrier.

### **Des téléservices sécurisés**

La CNIL recommande que l'accès au téléservice permettant de consulter à distance ces demandes d'actes soit contrôlé par un code d'accès et un mot de passe alphanumérique d'une longueur de huit caractères minimum. Les collectivités pourront également se référer au référentiel général de sécurité en cours de finalisation par la Direction générale de la modernisation de l'État (DGME). Celui-ci définira les modalités, plus ou moins fortes, d'authentification selon la nature du téléservice.

Les informations reçues à distance ne peuvent être stockées que le temps nécessaire à la transmission vers le service concerné sans donner lieu à la constitution d'une nouvelle base de données. Les échanges de données doivent être sécurisés : ainsi le recueil de données à caractère personnel au moyen d'un site internet doit faire l'objet de liaisons chiffrées (https).

### **La transparence, gage de confiance pour les administrés**

Les internautes doivent être informés, par des mentions explicites figurant sur les pages du site, du caractère obligatoire ou facultatif des renseignements collectés, de la finalité de la collecte, des destinataires des informations traitées ainsi que de l'existence d'un droit d'accès et de rectification.

En outre, si la collectivité envisage de diffuser l'annuaire nominatif des services de la mairie, les personnes concernées doivent être préalablement informées de cette diffusion et mises en mesure de s'y opposer.

S'agissant de données contenues sur des cartes à puce, toutes mesures doivent être prises (exemple : bornes d'accès) pour permettre aux titulaires de ces cartes de consulter le contenu de celles-ci. La CNIL estime, en outre, qu'il ne doit pas y avoir de centralisation, de fait, de toutes les données des administrés. Chaque service concerné par une carte multiapplicative ne doit accéder qu'aux données le concernant.

Dans le cas de la mise en place d'un téléservice, celui-ci doit essentiellement servir à faire transiter les informations vers les applications métiers. La durée de conservation des données dans le téléservice lui-même doit rester très brève.

Si des échanges de données entre administrations sont prévus, l'usager doit en être informé et avoir donné son consentement.

## DOCUMENT 5

Les services en ligne de la mairie simplifient la vie des administrés, *La Gazette des communes*,  
Frédéric Ville, 22/08/2011

---

**Les usagers peuvent gérer plusieurs formalités administratives grâce à la plateforme internet « e-démarches ».**

Nantes a lancé le 31 janvier dernier la plateforme internet « e-démarches ». Désormais, sur « nantes.fr », certains services sont accessibles en ligne comme celui de l'accueil périscolaire (inscription d'enfant, paiement), du stationnement (demande pour déménagement), des listes électorales (inscription), de l'état civil (demandes d'actes) et de la piscine (recharge de la carte). Déjà 4 000 comptes et 14 000 demandes ont été enregistrés (1).

### **Plateforme dématérialisée**

Le projet s'est concrétisé en deux ans et demi, sous la houlette de la direction de la relation aux usagers et en partenariat avec les directions des systèmes d'information, de la communication externe, des finances, des sports, de l'éducation... ainsi qu'avec Nantes métropole.

Des tables rondes ont permis aux usagers potentiels de s'exprimer. « Contre toute attente, les demandes liées aux loisirs ressortaient en premier, devant les démarches administratives et ensuite celles concernant la famille », relève Emilie Porcher, directrice de la relation aux usagers. Les intitulés, le classement et la navigation sur le site ont été optimisés. C'est Orange Business qui a développé et testé en un an et demi un logiciel propre à Nantes, en mode open source (2).

La plateforme est hébergée à l'extérieur et, surtout, entièrement dématérialisée : pas de formulaire téléchargeable à remplir et à envoyer par courrier ou de passage au guichet. S'il manque des pièces au dossier, le dialogue se poursuit par internet entre l'agent administratif et l'utilisateur. Enfin, pour garantir la confidentialité des données, les internautes disposent d'un espace sécurisé auquel l'administration n'a pas accès. Les agents administratifs ont été formés. Pour centraliser les demandes et les mettre au même format, un portail leur est dédié qui permet de dialoguer avec l'utilisateur.

### **Elargir l'offre**

Des problèmes ? « Avant la dernière livraison, il y a eu quelques difficultés de reconnaissances d'adresse par exemple », admet Emilie Porcher. Les petites communes pourront-elles s'offrir une telle plateforme ? Certains services comme la demande d'inscription sur les listes électorales sont proposés gratuitement via « mon.service-public.fr » par la direction générale de la modernisation de l'Etat (3), qui précise cependant ne pas avoir vocation à se substituer aux démarches administratives locales en ligne. La ville envisage une extension du service avec, en janvier 2012, un bouquet « petite enfance » complet.

### **Coût :**

4 M € pour le plan « e-démarches » 2009-2013 (réalisation, maintenance et hébergement).

### **Public concerné :**

245 000 usagers potentiels.

### **Une optimisation freinée par l'augmentation des demandes :**

Même si pour la ville de Nantes, le gain de temps n'a pas été la principale motivation à la mise en place de « e-démarches », celui-ci s'avère bien réel pour les administrés : plus de déplacement ni d'attente au guichet.

En outre, comme sur le site, chaque internaute a un seul compte pour plusieurs prestations, il n'a pas besoin de ressaisir toutes les informations personnelles à chaque nouvelle démarche. Actuellement, la réponse se fait sous un délai d'un à deux jours. « Mais cela ne signifie pas pour autant que la demande d'inscription pour une crèche, par exemple, est acceptée sous deux jours : c'est la demande qui est enregistrée dans ce délai, avant d'être examinée plus tard », tient à préciser Emilie Porcher, directrice de la relation aux usagers. Selon elle, il n'est pas sûr qu'il y ait

optimisation, du moins pas avant deux à trois ans : « En effet, en ce début de mise en place du nouveau système, nous observons une hausse des demandes en volume.

Potentiellement, il y a des allers et retours qui n'existaient pas auparavant. On rencontre notamment plus souvent des dossiers incomplets. Il pourrait aussi y avoir des demandes qui font appel à plusieurs canaux, l'utilisateur se déplaçant car il estime que le temps de réponse est trop lent. »

*(1) Chiffres au 31 mars 2011.*

*(2) Il pourra évoluer en fonction des remarques des utilisateurs.*

*(3) 700 communes utilisent actuellement le service selon la DGME.*

## DOCUMENT 6

Les fonctionnalités du portail Citoyen, SIGEC, 2012

---

### Côté usager

Le portail Citoyen vous permet d'offrir à l'utilisateur internaute un bouquet de services répondant à la plupart des demandes usuelles:

- **Inscription scolaire et périscolaire** : inscription à l'école, au restaurant scolaire, aux activités périscolaires, au centre de loisirs, aux vacances, recensement militaire, bourse mobilité étudiante.
- **Culture et loisirs** : inscription à l'école de musique, inscription à la bibliothèque, réservation de places, inscription à l'infolettre SMS.
- **Élection** : inscription sur les listes électorales.
- **État civil** : acte de naissance, acte de mariage, acte de décès.
- **Social** : télé-assistance, aide ménagère, compensation du handicap adultes, compensation du handicap enfants de moins de 20 ans.
- **Urbanisme et environnement** : demande de certificat d'alignement, raccordement à l'égout, numérotage, collecte des déchets encombrants, collecte des déchets verts, interventions techniques (voirie, écoles ..).
- **Sécurité** : sécurité vacances.
- **Vie pratique** : demande d'informations.
- **Gestion de compte** : création de compte, modification de compte.

**Simplicité**: l'utilisateur emploie des fonctions en ligne avec une présentation et une ergonomie unifiées, quelle que soit sa demande et le service qui la traitera par la suite.

#### La relation multi-canal :

Le portail Citoyen ne s'interpose pas entre l'utilisateur et son administration. Il permet de fédérer les modes existants (présence, courrier, fax, téléphone, courriel, SMS...) et propose un canal supplémentaire de communication.

### Côté agent

Les agents disposent d'outils simples et efficaces pour un suivi de qualité :

- Le centre de traitement des demandes permet l'accès à toutes les informations communiquées par l'utilisateur (formulaire, documents, pièces justificatives), à l'indicateur d'état de la demande (complet/incomplet, en cours ..) , ainsi qu'aux échanges qui s'y rattachent (notes, communications téléphoniques, SMS, courriers).
- La consultation des informations du foyer est complétée par un accès sécurisé aux paiements effectués ou en attente.
- Une présentation hiérarchisée de l'ensemble des demandes et un outil de recherche multicritères permettent une gestion sereine des priorités. Un dispositif d'alertes peut être configuré pour veiller sur la qualité de service.
- Le pilotage du site s'appuie sur des informations statistiques sur les demandes, et sur les fonctions d'administration et d'organisation de la plateforme :
  - Définition des catégories de télé-services et leur circuit de traitement.
  - Configuration des courriers types et des notifications par courriel.
  - Personnalisation de l'apparence du site, des aides en ligne, des documents juridiques, FAQ, mentions légales.
  - Administration des utilisateurs et de leurs droits par catégorie de services.

**Efficacité** : Toutes les demandes sont tracées, des indicateurs de qualité de service permettent de mesurer les progrès accomplis.

**La relation multi-canal :**

Le portail Citoyen respecte les choix de l'utilisateur en termes de communication. Il permet d'offrir un choix plus large de canaux utilisables, tout en préservant une unité de traitement et un contrôle de la qualité. Il propose des solutions pratiques à une part – toujours croissante - de demande de mobilité.

**Intégration au système d'information et relation avec les logiciels métier**

Des connecteurs aux applications métier de votre système d'information permettent une réactivité accrue pour l'internaute, et des économies de traitement pour l'administration.

Votre portail Citoyen peut fonctionner en simple outil transversal de gestion de demandes. Mais il peut évoluer, domaine par domaine, au moyen de connecteurs qui établissent et contrôlent des échanges avec vos applications métier déjà en place.

**Pour l'utilisateur,** c'est plus de réactivité du portail citoyen, avec par exemple une consultation directe de ses consommations de loisirs ou de cantine, et bien sûr le paiement en ligne.

**Pour l'agent,** c'est un gain de temps de traitement : la demande est déjà saisie. Pour autant, le contrôle et la validation de la demande restent des actions qui requièrent la compétence des services.

## DOCUMENT 7

Authentification unique, *Wikipédia, site consulté en mai 2012*

---

L'authentification unique (ou identification unique ; en anglais Single Sign-On : SSO) est une méthode permettant à un utilisateur de ne procéder qu'à une seule authentification pour accéder à plusieurs applications informatiques (ou sites web sécurisés).

### Objectifs

Les objectifs sont multiples :

- simplifier pour l'utilisateur la gestion de ses mots de passe : plus l'utilisateur doit gérer de mots de passe, plus il aura tendance à utiliser des mots de passe similaires ou simples à mémoriser, abaissant par la même occasion le niveau de sécurité que ces mots de passe offrent ;
- simplifier la gestion des données personnelles détenues par les différents services en ligne, en les coordonnant par des mécanismes de type méta-annuaire ;
- simplifier la définition et la mise en œuvre de politiques de sécurité.

Il existe trois grandes classes d'approches pour la mise en œuvre de systèmes d'authentification unique : les approches centralisées, les approches fédératives et les approches coopératives.

### Avantages

Les avantages de l'authentification unique incluent :

- la réduction de la fatigue de mot de passe : manque de souplesse liée à l'utilisation de différentes combinaisons de nom d'utilisateur et de mot de passe ;
- la réduction du temps passé à saisir le même mot de passe pour le même compte ;
- la réduction du temps passé en support informatique pour des oublis de mots de passe ;
- la centralisation des systèmes d'authentification ;
- la sécurisation à tous les niveaux d'entrée/de sortie/d'accès aux systèmes sans sollicitation multiple des utilisateurs ;
- la centralisation des informations de contrôles d'accès pour les tests de conformités aux différentes normes.

Les technologies fournissant des SSO utilisent des serveurs centralisés d'authentification que toutes les autres applications et systèmes utilisent pour l'authentification, combinant ceux-ci avec des techniques logicielles pour s'assurer que les utilisateurs n'aient pas à entrer leurs identifiants plus d'une fois.

### Critiques

Comme l'authentification unique donne accès à de nombreuses ressources une fois l'utilisateur authentifié (il a les "clés du château"), les pertes peuvent être lourdes si une personne mal intentionnée a accès à des informations d'identification des utilisateurs. Avec SSO, une attention particulière doit donc être prêtée à ces informations, et des méthodes d'authentification forte devraient idéalement être combinées (par exemple, l'usage d'une carte à puce).

### Architecture

#### Approche centralisée

Le principe de base est ici de disposer d'une base de données globale et centralisée de tous les utilisateurs ou d'un annuaire. Cela permet également de centraliser la gestion de la politique de sécurité. Un exemple de mise en œuvre est le logiciel libre LemonLDAP::NG, un autre exemple

est le logiciel libre Vulture (<http://www.vultureproject.org>). Ces deux exemples de Web SSO conviennent à des utilisateurs d'applications Web. Il faut se tourner vers des logiciels payants lorsque le besoin est de mettre en œuvre une solution de SSO dans une entreprise à la fois pour des utilisateurs itinérants d'applications Web mais aussi pour des utilisateurs d'applications métiers à l'intérieur de l'entreprise. L'éditeur logiciel Français Evidian est par exemple un spécialiste des solutions SSO pour les entreprises.

Cette approche est principalement destinée à des services dépendant tous d'une même entité, par exemple à l'intérieur d'une société au sein de leur gestion des Middleware.

#### **Approche fédérative**

Dans cette approche, dont le système Liberty Alliance est le principal exemple, chaque service gère une partie des données d'un utilisateur (l'utilisateur peut donc disposer de plusieurs comptes), mais partage les informations dont il dispose sur l'utilisateur avec les services partenaires.

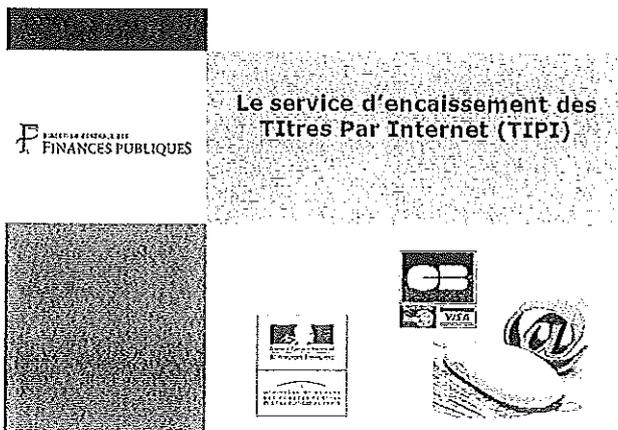
Cette approche a été développée pour répondre à un besoin de gestion décentralisée des utilisateurs, où chaque service partenaire désire conserver la maîtrise de sa propre politique de sécurité, comme par exemple un ensemble de sites marchands indépendants d'un point de vue commercial et organisationnel.

#### **Approche coopérative**

L'approche coopérative, dont les systèmes Shibboleth et Central Authentication Service sont les principaux représentants, part du principe que chaque utilisateur dépend d'une des entités partenaires. Ainsi, lorsqu'il cherche à accéder à un service du réseau, l'utilisateur est authentifié par le partenaire dont il dépend. Comme dans l'approche fédérative, cependant, chaque service du réseau gère indépendamment sa propre politique de sécurité.

## DOCUMENT 8

Le service d'encaissement des titres par internet (TIPI), *Direction générale des finances publiques, juin 2010*



### Les pré-requis pour l'accès au service.

- être géré sous Hélios ;
- disposer d'un portail Internet ;
- émettre des flux ROLMRE, INDIGO ou PESV2 Recette ;
- utiliser une nomenclature comptable du SPL (sauf M21 et M31) ;
- renseigner sur les avis des sommes à payer les références nécessaires à l'identification du paiement.

### Les avantages pour votre collectivité

- Améliore le recouvrement en phase amiable.
- Image de modernité.
- Développement de l'e-administration et des services en ligne.

### Les avantages pour vos usagers

- Un service accessible 7j/7, 24h/24.
- Des transactions sécurisées.
- Aucune formalité préalable.
- Un service personnalisable (compte-famille).

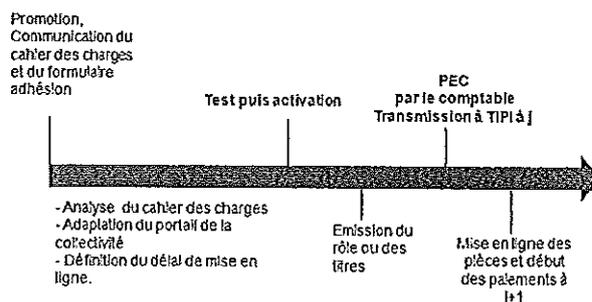
### L'adhésion à TIPI.

- Signature d'une convention.
- Renseigner et signer le formulaire d'adhésion à l'offre d'encaissement sur Internet.

### Le « coût » du service.

Coûts de développement du portail	Collectivité
Coût du Gestionnaire de télépaiement	DGFIP
Coûts du commissionnement carte bancaire	Collectivité (0,1% - 0,25% du montant de l'opération)

### Les étapes de la mise en œuvre du dispositif



## Développer un site internet

### 1ère possibilité : un compte-usager (compte famille)

Montants facturés		Montants payés	
Montant facturé	389,17 €	Montant payé	0,00 €
Montant réglé	232,66 €	Montant payé	0,00 €
Montant à payer	156,51 €	Montant payé	0,00 €

N° de facture	Date de facturation	Date de paiement	Personne	Montant initial	Montant payé	Statut
12002	06/03/2005	07/03/2005	M. J. J.	67,53 €	67,53 €	Payé
12722	04/07/2004	04/07/2004	M. J. J.	34,52 €	34,52 €	Payé
12343	04/03/2004	14/03/2004	M. J. J.	55,49 €	55,49 €	Payé
12154	07/01/2004	15/01/2004	M. J. J.	47,21 €	47,21 €	Payé
12332	10/12/2003	15/12/2003	M. J. J.	47,22 €	47,22 €	Payé
12522	12/11/2003	18/11/2003	M. J. J.	56,10 €	56,10 €	Payé
12224	03/10/2003	12/10/2003	M. J. J.	79,82 €	79,82 €	Payé

\* Voir également le montant de la dette et le montant payé sur le site de la collectivité.

## Développer un site internet

### 2ème possibilité : un formulaire de saisie

La première solution offre à l'utilisateur qui s'est identifié sur le portail de la collectivité (identifiant + mot de passe) la possibilité de consulter à tout moment la situation de son compte redevable auprès de la collectivité dans un environnement convivial.

Elle suppose des développements puisqu'elle oblige la collectivité à mettre en ligne les dettes et à traiter l'information de paiement qui est transmise par TIPI dans une URL retour. Les pilotes qui ont mis en œuvre cette solution ont en général sollicité les services d'un prestataire.

Immédiatement après le paiement, la page web doit indiquer à l'utilisateur qui retourne sur son compte-usager, que la dette est en instance de paiement, et en interdire la sélection.

Il est nécessaire de préciser à ce stade que dans l'attente du fichier FLUOR, la situation du compte-usager ne peut tenir compte que des paiements réalisés par internet via TIPI.

Le principal intérêt de cette solution est la personnalisation du service, particulièrement adapté dans les domaines du périscolaire (cantine, garderie, crèche) ou de services donnant lieu à facturation régulière et répétitive (eau assainissement, ordures ménagères, loyers).

Avec un compte famille, l'utilisateur n'aura pas à saisir la référence de la dette à payer. Le paiement sera par conséquent simplifié.

La collectivité peut également développer un formulaire de saisie, sur lequel l'utilisateur saisira les informations qui permettront à TIPI d'identifier son paiement (cf cahier des charges). Cette deuxième solution a été retenue par la majorité des collectivités pilotes, et a même été dans la plupart des cas, développée en interne. La mise en œuvre du dispositif a d'ailleurs été plus rapide pour ces collectivités que pour celles qui ont opté pour le compte-usager.

Les références à saisir doivent être clairement indiquées sur l'avis des sommes à payer, ou, comme le présente l'exemple, être facilement identifiées par l'utilisateur. La page dédiée au paiement peut afficher un avis des sommes à payer « type » qui permettra à l'utilisateur de retrouver facilement les références à saisir.

Aucune forme n'est imposée pour le formulaire du site, dans la mesure où les informations transmises à TIPI répondent aux exigences du cahier des charges.

### Démonstration d'un paiement

### Page d'accueil de la collectivité (Cas d'un formulaire de saisie)

Données saisies par l'utilisateur

Numéro de facture: 333006000047  
 Année: 2020  
 Le montant exact: 5,00 €

Votre Email (r): [usager@collectivite.fr](mailto:usager@collectivite.fr)  
 Votre Email (confirmation) (r): [usager@collectivite.fr](mailto:usager@collectivite.fr)

Envoyer

### Mise en relation avec l'application TIPI

### Mise en relation avec l'application TIPI

### Fenêtre de saisie des informations carte bancaire

Numéro de carte: 0000000000000000  
 Date d'expiration: 06/2020 - 12/2020

VISA

PAYBOX

Envoyer

### Ticket de paiement et courriel usager

Affichage à l'écran

Courriel envoyé simultanément à l'utilisateur et au compte public

AGENSIERS  
 Total France  
 22/12/2020 10:10

### Message confirmant la prise en compte du paiement par l'application TIPI

### Retour sur le site de la collectivité

sélection

saisie

### Page d'accueil de la collectivité Impossibilité de double paiement par Internet pour une même dette

Numéro de facture: 333006000047  
 Année: 2020  
 Le montant exact: 5,00 €

Votre Email (r): [usager@collectivite.fr](mailto:usager@collectivite.fr)  
 Votre Email (confirmation) (r): [usager@collectivite.fr](mailto:usager@collectivite.fr)

Envoyer

## DOCUMENT 9

Un portail unique pour effectuer toutes ses démarches en ligne, *La Gazette des communes*,  
Caroline Lefebvre, 12/12/2011

---

### **Besançon, ville et agglomération (Doubs) - 180 786 hab.**

Les usagers ont accès, par un espace personnel dématérialisé, à une quinzaine de services de la ville et de la communauté d'agglomération. La solution technique retenue a été conçue en interne.

Virements bancaires, courses, réservation, etc., aujourd'hui, on peut tout faire en ligne. Alors pourquoi pas les formalités administratives, qui contraignent à venir dans les services municipaux aux heures d'ouverture ? Le constat n'est pas nouveau ; la réponse apportée par la ville et la communauté d'agglomération de Besançon l'est davantage. Un portail internet unique donne accès, depuis le 12 octobre, à une quinzaine de services en ligne parmi lesquels : signaler l'absence de son enfant la crèche, à l'école, l'inscrire à la cantine, suivre la consommation d'eau de son foyer, payer sa facture « déchets », s'inscrire sur les listes électorales, prolonger l'emprunt d'un livre à la bibliothèque ou déposer une demande d'autorisation de travaux.

### **Traçabilité**

Sur le portail « Besançon-emoi », on peut stocker les documents nécessaires à l'attribution de prestations (justificatifs de domicile, déclaration des revenus, ...) et les envoyer d'un simple clic au service concerné. Début 2012, l'utilisateur pourra également suivre par ce portail sa correspondance avec la ville ou l'agglomération : les courriers écrits et les réponses seront scannés, les emails, appels téléphoniques, fax et visites consignés afin d'en assurer la traçabilité. Objectifs : simplifier ses démarches, lui éviter des déplacements et ainsi améliorer le service rendu.

« Ce système, en gestation depuis des années, a été très compliqué à monter, parce que la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) interdit de regrouper dans un fichier unique les différentes prestations d'un usager, souligne Claude Lambey, directeur du département TIC et moyens généraux, un service mutualisé entre la ville, l'agglomération et le centre communal d'action sociale. En outre, aucun éditeur ne propose un tel outil unifié pour l'administration locale, et les services des collectivités utilisent des logiciels différents et étanches. » Il était impossible, cependant, de demander à un fournisseur d'élaborer ce portail parce que cela supposait que les éditeurs – concurrents – des logiciels utilisés par les services lui transmettent leurs données.

Le service informatique a donc dû inventer sa propre solution. C'est-à-dire, un portail, une interface d'accès homogène afin de conserver les fichiers existants pour chaque prestation. L'utilisateur doit ouvrir un compte, puis y intégrer chacune de ses prestations, à l'aide d'une référence web communiquée sur une facture ou par courrier par le service concerné. « La collectivité n'a pas accès à l'ensemble du dossier, ni aux pièces justificatives, seul l'utilisateur a cette vision globale », assure Claude Lambey.

Claude Lambey, directeur du département TIC et moyens généraux, un service mutualisé entre la ville, l'agglomération et le centre communal d'action sociale.

« Nous souhaitons proposer sur le portail internet le plus grand nombre de démarches possible, mais certaines exigent encore les justificatifs sous forme papier. A terme, la signature électronique et la carte d'identité numérique démultiplieront les possibilités. De même, le portail ne modifie pas pour l'instant l'organisation des services. Les agents qui reçoivent une demande de modification de coordonnées bancaires, par exemple, doivent la traiter comme si l'utilisateur s'était déplacé. Nous avons demandé aux éditeurs de faire évoluer leurs logiciels afin que les usagers puissent directement faire les mises à jour, pour limiter la charge de travail en interne. Cela prendra au moins cinq ans. Nous n'en sommes qu'au tout début du dispositif. »

### **Mutualisation à l'étude**

Le département a suggéré aux agents usagers de s'inscrire et de faire remonter leurs observations pour affiner l'outil. Pour l'instant, le dispositif bénéficie surtout aux habitants de la ville de Besançon. Ceux des 58 autres communes de l'agglomération ne sont concernés que par les services communautaires (le ramassage des ordures ménagères, le conservatoire de musique et le portail éducatif). Mais si un jour, les outils informatiques de toutes ces communes sont mutualisés – cette évolution est en cours de réflexion –, il leur sera alors possible d'intégrer leurs services au portail [www.besancon-emoi.fr](http://www.besancon-emoi.fr).

## DOCUMENT 10

Seine-Saint-Denis : l'ère de l'administration 2.0, *La lettre du cadre territorial*, Marjolaine Koch,  
15/07/2010

---

À l'heure où l'informatique et internet ont fait une entrée en force dans le quotidien des citoyens comme des administrations, le conseil général de Seine-Saint-Denis se met au goût du jour avec un travail d'envergure : le projet « Administration 2.0 » a pour vocation de faciliter la relation entre les habitants et le département, mais aussi entre les agents, en interne.

Quand le socialiste Claude Bartolone prend la tête du conseil général de Seine-Saint-Denis en 2008, il lance une grande démarche de modernisation de l'administration. L'objectif : gagner en lisibilité auprès des citoyens et des agents ; un projet qui trouvera naturellement sa place au sein de l'Agenda 21 mis en place au même moment. La démarche globale, après une large étude, se traduira par cinq orientations déclinées en 136 fiches actions au total. Reste à appliquer concrètement ces fiches actions... et pour cela, le département doit commencer par se mettre à jour sur le plan de l'informatique et de la communication interne et externe : c'est ainsi que le chantier administration 2.0 voit le jour en s'intégrant dans le projet d'administration. Pour Nicolas Soudon, directeur de la stratégie et de l'organisation, « *c'est une démarche classique qui est menée dans beaucoup de collectivités actuellement. Nous avons fait cette démarche en plusieurs temps, d'abord en opérant un diagnostic avec un maximum d'agents du département, en essayant de faire remonter du terrain la plus fine analyse des besoins. Puis nous avons réalisé un baromètre social, soumis à tous les agents, et pour lequel nous avons obtenu un bon taux de réponse. Les cadres se sont également réunis, et avec tous ces éléments, nous avons établi un diagnostic, des lignes directrices de modernisation qui sont devenues 13 chantiers bien distincts.* »

### LE CHANTIER 12, DÉDIÉ AUX NTIC

Pour ce projet général de modernisation, les treize chantiers démarrent en 2009. Entre autres, s'y trouvent le développement du mode projet, l'amélioration des processus de décision, les délégations de signatures, l'évaluation des politiques publiques, une série sur les RH et la GPEC, une autre sur les contrats de service, et le chantier n° 12 : « *Inscrire les services du département dans l'administration 2.0* », piloté par Carole Stromboni avec la direction des systèmes d'information et la direction de la communication. « *L'aspect participatif de ce chantier-là est très fort, explique la chargée de projet. Il concerne autant les usagers du département que les agents.* »

Deux axes sont définis : il s'agit, d'une part, d'ouvrir les portes de l'administration. « *Nous allons développer les démarches en ligne, améliorer l'accueil téléphonique et l'accueil sur le site internet* », détaille Carole Stromboni. Entre autres, une page de Foire aux questions destinée à répondre aux questions les plus fréquemment posées par les usagers, est en cours de développement. Des cartes interactives et des informations données en temps réel enrichiront également le nouveau site web du conseil général, développé par la direction de la communication. Le modèle suivi est celui du site national [www.servicepublic.fr](http://www.servicepublic.fr), décliné en version départementale.

Le second axe est un volet interne, tourné vers une meilleure coordination des services. « *Nous comptons améliorer l'infrastructure réseau et informatique pour que les 8 000 agents du département soient bien équipés*, explique Carole Stromboni. *L'objectif est d'ajouter 900 postes supplémentaires à notre parc informatique existant, pour équiper 5 200 agents au total. Puis nous allons passer au très haut débit sur tout le territoire dans un délai de cinq ans.* » Pour Nicolas Soudon, « *l'idée était de se dire que l'on n'attendait pas d'être à niveau sur le matériel et les réseaux pour travailler sur des points beaucoup plus innovants. Ce qu'on entend par « Administration 2.0 », c'est comme pour le web 2.0 : des outils personnalisés et participatifs* ».

Sur ce point, un outil est en cours de développement : Orchestra, un logiciel open source qui demande juste un navigateur web pour pouvoir être utilisé, va jouer le rôle de facilitateur entre les différents services (voir encadré). Il permettra d'harmoniser les pratiques au sein de la collectivité

et d'accéder à l'ensemble des projets en cours depuis une seule et même source. « De cette façon, les informations seront transversalement accessibles, autrement dit plusieurs services travaillant sur un même projet pourront y accéder et partager leurs données, précise Paul Verstraten, chef de projet utilisateur du service des crèches et formateur interne sur Orchestra. Grâce à cet outil, certaines tâches administratives sont dématérialisées et les projets seront gérés via un seul et unique medium. Cela nous permet d'homogénéiser les méthodes, d'acquérir un vocabulaire commun. »

« C'est une vraie demande des agents, explique Carole Stromboni ; que les services soient décroissés et que l'on soit au courant de ce qui se passe ailleurs dans l'administration. » Pour satisfaire ce vœu, un nouvel intranet a été lancé au début de l'année. Jouant un rôle de facilitateur, il permet d'effectuer des démarches internes en ligne, comme la demande de remboursement des frais de déplacements ou de disposer de modèles de présentation PowerPoint.

Un axe très concret complété par une section informative, dans laquelle figure l'organigramme des services. Un petit journal télévisé interne permettant de prendre connaissance des actualités de l'administration a également été développé.

Enfin, ces démarches de facilitation passent aussi par l'expérimentation d'un parapheur électronique et d'un nouvel outil (WebDélib) pour les rapports et délibérations, des méthodes testées en partenariat avec l'Adullact, l'Association des développeurs et utilisateurs de logiciels libres pour l'administration et les collectivités territoriales.

## PROPOSER DES SIMULATIONS EN LIGNE

Autre outil : l'interface CapDemat, développé à l'origine par le Val-d'Oise, qui permet de créer des démarches en ligne. La Seine-Saint-Denis proposera bientôt sur son site des simulations de prestations sociales, sur le même modèle que le site [www.impots.gouv.fr](http://www.impots.gouv.fr) qui permet d'estimer le montant de ses impôts. Le conseil général de Seine-et-Marne propose déjà quelques démarches en ligne, comme la possibilité de remplir la demande de bourse pour les étudiants. Une semaine après le lancement de l'application, plus de 1 000 comptes étaient créés et 500 demandes de bourses enregistrées. La preuve, s'il en fallait, que les démarches par internet sont entrées dans les mœurs (au moins pour la jeune génération), et qu'il est temps pour les administrations d'aller dans le sens de la facilitation des démarches par des interfaces web simples d'utilisation. Le système CapDemat permet donc à l'utilisateur et à l'agent en charge du dossier de suivre la procédure en temps réel et d'interagir dans la plus grande simplicité. Et dès septembre prochain, il sera également possible de déposer des candidatures en ligne et de déposer une demande auprès du médiateur du département directement sur le site.

## RÉVISER SA RELATION À L'USAGER

Existence d'Orchestra, CapDemat pour l'informatique, mais d'une manière plus générale, existence d'une volonté de changer complètement la relation à l'utilisateur. « L'organisation des services n'était pas suffisamment orientée usagers, explique Nicolas Soudon. Cette réalité n'était pas volontaire, mais du coup elle nous amène à travailler sur les outils de gestion de la relation au citoyen pour améliorer l'accueil physique et le rendre beaucoup plus qualitatif et homogène. Aujourd'hui il y a beaucoup d'expérience, beaucoup de savoir-faire, mais tous les agents ne vont pas vous offrir la même qualité de renseignement. L'idée est d'avoir un seuil minimal de qualité dans le renseignement de l'utilisateur. Nous travaillons donc l'accueil physique, mais aussi l'accueil téléphonique et l'accueil du troisième type, comme le courrier électronique et pourquoi pas le texto. Tout cela nécessite d'avoir une approche un peu plus globale, avec un système d'information central qui permette de mieux répondre à l'utilisateur. La réflexion sur la modernisation de notre administration doit vraiment être envisagée dans son ensemble. »

Au terme du chantier n° 12, l'utilisateur devrait donc y gagner, tant sur le plan de la recherche d'information (un site internet plus clair et plus riche, un accueil plus performant) que sur le plan des procédures, avec la possibilité de recourir au télépaiement et aux outils de simulation en ligne.

## UN CALENDRIER RESTREINT

La majorité des outils de modernisation devraient être mis en service d'ici la fin de l'année. Le lancement du nouveau site internet est prévu pour septembre, et la mise en ligne d'une Foire aux questions devrait avoir lieu en novembre prochain. L'outil opensource CapDemat sera ajouté sur le site internet du département en décembre, permettant ainsi d'effectuer les premières démarches en ligne. En parallèle, une étude en cours débouchera en novembre sur un état des lieux des pratiques internet en Seine-Saint-Denis. De cette manière, les freins d'utilisation des outils 2.0 de la part des usagers seront bien identifiés et l'administration pourra agir pour les estomper : il serait dommage d'avoir développé autant de nouvelles applications pour qu'elles ne soient pas exploitées par la suite...

Enfin, à l'horizon du premier semestre 2011, les cartes interactives et l'information en temps réel devraient être mis en ligne sur le site internet, mais aussi disponibles pour les usagers des smartphones. Menée tambour battant, cette démarche de modernisation a permis de mettre à plat le fonctionnement général du département et de le repenser en profondeur, pour entrer de plain-pied dans le XXI<sup>e</sup> siècle.

### **Le projet "Administration 2.0" en résumé**

Enjeu : moderniser les outils informatiques et le réseau, dans le but d'améliorer la qualité de l'accueil et du renseignement auprès des usagers et des agents.

#### **Pour les usagers :**

développer les démarches en ligne (téléprocédures, télépaiements, simulations d'aides pour les prestations sociales), améliorer l'accueil physique, téléphonique mais aussi par courrier électronique. Offrir un site internet plus fonctionnel et plus clair, donnant accès à des cartes géographiques interactives (crèches, collèges...) et à l'information en temps réel, et doté d'une Foire aux questions centrée sur les événements de la vie des usagers.

#### **Pour la collectivité :**

développer les démarches en ligne pour les agents et la dématérialisation des modes de travail, doter les services d'outils collaboratifs performants pour gérer les projets et le quotidien. Développer des espaces collaboratifs afin que les agents puissent organiser la circulation d'information selon leurs besoins. Augmenter le nombre de postes informatiques, raccorder les sites centraux et déconcentrés en très haut débit.

**Interview /** Paul Verstraten, chef de projet utilisateur du service des crèches (Direction de l'enfance et de la famille) et formateur interne sur Orchestra

### **Orchestra, un outil de gestion de projet transversal**

#### **Quand est né Orchestra ?**

P.V. : Nous avons acquis cet outil il y a six mois. Nous sommes encore dans une phase de modification, notre principale demande auprès de l'éditeur est de simplifier son utilisation, car les fonctionnalités d'Orchestra sont très riches. Plus le logiciel sera limpide, plus on favorisera sa réussite en tant qu'outil de référence en interne.

#### **Qui utilisera cet outil ?**

P.V. : Il y a trois types de rôles : le pilote ou chef de projet, l'acteur ou participant actif du projet, et le lecteur, accompagnateur « intéressé » du projet. Ce dernier statut permet aux élus de s'associer plus facilement à la vie des projets : ils pourront

gérer des portefeuilles, suivre la gestion des coûts. Comme Orchestra est interfacé avec le logiciel de comptabilité, il est possible d'avoir une vue instantanée de l'ensemble des projets, avec des tableaux de bord, des graphiques.

#### **Quand sera-t-il utilisé par les agents ?**

P.V. : Nous avons choisi de former une quinzaine de formateurs en interne, ces derniers sont presque prêts. Les premières formations auront lieu dès cet été, pour continuer jusqu'en 2011, et nous espérons déployer le logiciel à partir de la rentrée.

## DOCUMENT 11

Les collectivités territoriales et l'administration électronique : comment les collectivités territoriales utilisent-elles les TIC ?, *Direction générale des collectivités territoriales, février 2011*

---

De manière générale, mis à part éventuellement les communes les moins importantes en nombre d'habitants, la plupart des collectivités mènent des initiatives dans le secteur des TIC. En fonction de leurs compétences, elles interviennent principalement dans la modernisation des services internes, le développement économique et dans l'éducation. La santé est également un secteur où les projets sont nombreux, mais également la culture et le tourisme. Symbole de l'initiative locale pour le développement de l'e-administration dans les collectivités, le site campagnol.fr, qui aide les maires ruraux dans la création de site web, a remporté le Trophée européen de l'innovation territoriale 2010.

Une étude réalisée par Markess international « Référentiel de Pratiques - Les TIC : Leviers de développement pour les collectivités territoriales - 2010 – 2012 », permet de constater que :

« - Les sites internet des collectivités territoriales proposent de plus en plus **des services en ligne dématérialisés** de bout en bout, de la saisie des données par l'utilisateur via un formulaire jusqu'à l'intégration des données au sein des applications métiers concernées. Certains téléservices intègrent également le paiement en ligne (cantine, services culturels...) et peuvent être agrégés sur un compte citoyen.

Cette tendance s'affirme d'ici 2012 au détriment des sites internet simples, sans téléservices. - **La mobilité** devient un axe important pour les deux années à venir : il s'agit de transmettre à l'utilisateur sur son téléphone mobile, des informations pertinentes selon son profil (alertes SMS, informations géolocalisées, accès à des téléservices sur mobile...).

- On assiste à l'émergence de projets stimulant le **lien social**. En effet, d'ici 2012, les décideurs des collectivités territoriales souhaitent progresser vers l'instauration d'un lien social entre les administrés et leur collectivité (plates-formes d'échanges citoyens/élus), mais aussi entre les citoyens eux-mêmes via des plates-formes de type réseau social (réseau de quartiers, d'immeubles...).

- Parmi les autres projets dédiés à la relation usager d'ici 2012, sont avancées **l'installation de bornes d'accès à des services publics à distance, la mise en place de flashcodes, des plates-formes de gestion des subventions pour les associations ou des aides accordées aux entreprises, l'ouverture de données publiques ou des plates-formes pour gérer l'intermodalité des transports.** »

Cette étude montre également que « les usages et services en faveur du développement territorial émergent lentement (moins de 20% des décideurs interrogés pour chaque service) : vidéoconférence, télétravail, pôles d'accueil d'entreprises, valorisation du patrimoine local sur mobile, transports intelligents ou encore centres de données partagés, etc. »

Elle note que « la mutualisation de projets TIC devrait concerner plus de 50% des collectivités locales en 2012, cette opportunité est boostée par les syndicats au bénéfice notamment de plus petites communes ».

Le rapport Riestler explique que « le niveau de dématérialisation des services numériques offerts par les **collectivités** est perçu "comme encore très hétérogène, à l'image de la demande dématérialisée de copie d'acte d'état civil ». Pourtant, « il s'agit d'une attente forte des usagers car cela correspond aux services les plus usuellement utilisés », notent les experts.

Certaines mairies proposent en ligne les inscriptions en crèche ou à l'école, le paiement par internet des activités périscolaires et de la cantine, voire même l'usage du téléphone mobile pour régler le parcimètre. Le rapport propose donc de « **définir un bouquet de services en ligne minimum** » incluant **l'inscription et le paiement de la cantine, des activités périscolaires, l'inscription aux écoles et sur les listes électorales etc.**

« L'idée semble être, comme la loi du 22 juin 2007 l'impose en Espagne, que 100% des services administratifs soient accessibles 24h/24 et 7j/7. Si l'objectif part sûrement d'une bonne intention, il heurte, d'une part, le principe de libre administration des collectivités et il pose, d'autre part, le

problème des moyens financiers, techniques et humains, notamment des "petites" collectivités. Enfin, à la question des moyens, il n'a pas été répondu. » (*Localtis*)

Le Livre blanc Téléservices & Collectivités 2010 répertorie les téléservices les plus demandés :

État-civil	Demande de copie ou d'extrait d'actes (naissance, mariage, décès...)
Relations avec la collectivité	Envoi d'annonces de manifestations, évènements etc.
	Accès aux délibérations de l'exécutif local (conseil municipal etc.)
	Prise de rendez-vous (avec le maire, un agent communal, tel ou tel service...)
	Questions, réclamations aux élus
	Inscription aux listes électorales, recensement militaire
	Services sociaux (demandes de logement, aides, repas senior, aide ménagère)
Enseignement, services scolaires, services jeunes	Inscription à l'école ; déclaration d'absence
	Inscription à la cantine
	Inscription à la garderie ; service petite enfance ; centre de loisirs, centre de vacances, animation jeune...
	Inscription à l'école d'arts plastiques
	Transports scolaires
Vie culturelle	Inscription à une bibliothèque/médiathèque ; demande de documentation
	Covoiturage
	Réservation d'un document ou d'une place en salle de lecture
	Consultation de l'état des prêts ou du catalogue
	Réservations (et parfois paiement en ligne) pour des spectacles.
Relations avec la collectivité	Demande d'intervention des services municipaux et demande d'enquête sanitaire
	Demande d'autorisation d'ouverture temporaire de débit de boissons
	Demande d'autorisation pour l'incinération de végétaux
	Demande de certificat d'urbanisme, certificat d'alignement, travaux sans permis de construire, encombrement sur la voie
	Consultation du cadastre et accès au Système d'Information Géographique

L'utilisation des TIC par les communes : quelques exemples parmi d'autres

THEMES	% total	SOUS THEMES	% total	Exemples d'initiatives
ADMINISTRATION	18	Services aux usagers	59	Villeurbanne (69) - <b>Prise de rendez-vous en ligne</b> : afin de faciliter les démarches des parents lors de l'inscription scolaire ou d'une demande de place dans un établissement d'accueil du jeune enfant, la Ville propose un service de prise de rendez-vous en ligne. L'internaute choisi un créneau horaire dans un calendrier et valide son choix.
		Téléservices	41	Fontenay-sous-Bois (94) - <b>Dématérialisation de la transmission des actes en préfecture</b> : il s'agit de remplacer la procédure manuelle (transmission par appareil, tampon de la préfecture, retour des actes en mairie) par une téléprocédure (les actes transitent par Internet, le tampon est électronique). Ce projet a été mis en place dans le cadre du dispositif ACTES, mis en place par l'Etat.
THEMES	% total	SOUS THEMES	% total	Exemples d'initiatives
DIALOGUE	7	Avec les élus	17	Le Plessis-Trevisé (94) - <b>Un blog pour le Conseil des Enfants</b> : le Conseil des Enfants dispose depuis la mi-avril de son blog. A destination des enfants de la commune, celui-ci doit leur permettre de suivre l'actualité de "leur" Conseil.
		Consultation des habitants	42	Castelnau-le-lez (34) - <b>Utilisation des réseaux sociaux</b> : en décembre 2009, Castelnau-le-Lez a créé un profil Facebook. L'idée de base était de toucher un jeune public en mettant à sa disposition des informations ciblées et en adaptant certains contenus pour promouvoir certaines actions de la commune.
		Instaurer le débat	41	Carquefou (44) - <b>Lancement d'un forum Eco-citoyen</b> : un forum de réflexion sur l'Agenda 21 de la Ville a été mis en place pour permettre aux membres du groupe Eco-citoyen de Carquefou d'échanger.

THEMES	% total	SOUS THEMES	% total	Exemples d'initiatives
EQUIPEMENT	17	En infrastructure	33	<b>Bourges (18) - Tout Bourges dans la poche I :</b> la Ville de Bourges a choisi de développer son application pour Iphone.
		La collectivité	54	<b>Saint-Cloud (92) - Télétransmission de documents :</b> mise en place d'une télétransmission entre la mairie et la préfecture des délibérations et des décisions émises par le Conseil municipal.
		Le personnel	13	<b>Meyzieu (69) - L'Intranet accessible n'importe où I :</b> ouverture de l'Intranet sur l'extérieur.
THEMES	% total	SOUS THEMES	% total	Exemples d'initiatives
FORMATION	12	Aux outils	55	<b>Vannes (56) - Accompagnement :</b> dématérialisation des appels d'offres : depuis le 1er janvier 2005, les collectivités sont tenues de publier leurs appels d'offres sur Internet lorsqu'ils se situent au dessus des seuils réglementaires. Depuis le 1 <sup>er</sup> janvier 2010, les acheteurs publics peuvent imposer une réponse électronique aux entreprises. Les PME sont souvent en difficulté face à ces procédures. La Ville de Vannes leur propose des ateliers entièrement dédiés aux appels d'offres électroniques.
		Le personnel	14	<b>Cherbourg-Octeville (50) - Enquête interne sur l'appropriation et l'utilisation des TIC par les agents :</b> la ville a considérablement développé la mise à disposition d'outils informatisés. Le service informatique a mis en place de nombreux outils logiciels (GED Cristal, Workflow, logiciels métiers, GESTOR,...). Le système d'information et l'Intranet sont au cœur du fonctionnement quotidien des services.
		Le public scolaire	31	<b>Narbonne (11) - Installation d'un Tableau Blanc Interactif (TBI) dans une école pilote :</b> c'est un Tableau Blanc Interactif (TBI), alliant les avantages d'un écran tactile et d'un vidéoprojecteur et l'histoire retiendra que le premier installé à Narbonne l'aura été à Gaston Bonheur !

THEMES	% total	SOUS THEMES	% total	Exemples d'initiatives
INFORMATION	34	Sur la collectivité	37	Hyères (83) - Visite de la Ville de Hyères en MP3 ! : la révolution mp3 du tourisme mais pas seulement...
		Sur les acteurs locaux	17	Lambertart (59) - Info lettre web 2.0 : diffusion d'une info-lettre participative et relayée sur les réseaux sociaux, à destination des acteurs économiques du territoire.
		Sur les initiatives TIC	24	Meudon (92) - Handicap et multimédia : le déménagement de l'espace multimédia dans des locaux plus grands permet de recevoir de nouveaux publics, notamment des personnes handicapées.
		Sur les services aux citoyens	22	Annemasse (74) - Alerte Risques Majeurs : la Ville d'Annemasse a mis en place un système de télé-alerte concernant les risques majeurs.
THEMES	% total	SOUS THEMES	% total	Exemples d'initiatives
MUTUALISATION	6	Les compétences et savoirs	49	Rennes (35) - Les généannoteurs : les internautes peuvent alimenter la base de données des registres d'Etat civil de la ville de Rennes depuis le XIXe siècle.
		Les outils	30	Argentan (61) - Participation au projet du Conseil Régional SIM (Système d'information multimodale) : la Ville d'Argentan participe au projet du Conseil Régional SIM (Système d'information multimodale)
		Les services	21	Saint-André (97) - Solution de gestion des activités aux familles : acquisition d'une solution centralisée de gestion des activités liées aux familles et de la facturation. Les services Petite Enfance, Affaires Scolaires, Restauration Scolaire, Périscolaire, Régie et les Pôles de Quartiers utilisent cette application.

THEMES	% total	SOUS THEMES	% total	Exemples d'initiatives
PROMOTION	6	Evaluation	37	<b>Bayonne (64) - Etudes statistiques détaillées :</b> disposer d'un outil permettant de connaître l'intérêt de chaque page et rubrique de nos sites, pour en adapter les contenus et la navigation.
		Groupes de travail	28	<b>Saintes (17) - Le site Internet de la ville de Saintes entièrement conçu à partir de logiciel libre :</b> le site a été mis en ligne en décembre 2003. Sa configuration actuelle et ses modalités de mises à jour doivent évoluer pour permettre davantage de réactivité et offrir de multiples possibilités d'évolution quant à son contenu. Le choix s'est porté sur la décentralisation de la mise à jour, effectuée par une douzaine de référents Internet, formé en interne.
		Rencontre, débats	35	<b>Vandœuvre-lès-Nancy (54) - Une nouvelle WebTV :</b> la ville de Vandœuvre s'est équipée d'un nouvel outil de WebTV améliorant la qualité vidéo et technique des retransmissions live, et s'équipant par la même occasion d'un nouveau Portail de vidéos à la demande.

Tableau réalisé à partir de données issues du site Villes Internet

## Quelques exemples d'initiatives menées dans les autres collectivités

DOMAINES	Projets
DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE	Conseil régional des Pays de la Loire - Cyvel 2.0 : une plateforme web touristique promotionnelle, outil de travail pour les professionnels et guide interactif pour le grand public.
GESTION INTERNE DE LA COLLECTIVITE	Communauté de communes du Bassin de vie de l'île Rousse - Optimiser la collecte de tri : La géolocalisation de la flotte de collecte des ordures ménagères pour parer aux flux de population.
SANTE ET SOCIAL	Conseil général des Alpes-Maritimes - E-valise et expertise médicale à distance : une e-valise pour aider les médecins ruraux à établir un diagnostic complexe, en temps réel, avec des experts situés sur le littoral.
SERVICES AU PUBLIC	Communauté d'agglomération de Montpellier - Tout un quartier maillé en Wifi : une expérimentation qui donne plus de confort aux internautes du quartier Odysseum en situation de mobilité.
TOURISME ET CULTURE	Département du Doubs - Le m-tourisme : nouvelle ère de l'information touristique : une solution innovante pour fournir de l'information touristique à partir des téléphones mobiles.
EDUCATION	Conseil régional du Limousin - Lycées et centres de formation limousins en réseau : premier réseau régional reliant les lycées en fibres optiques, le réseau Relief (10 Mbit/s) offre un égal accès aux savoirs tout en générant des économies.

Tableau réalisé à partir de données issues du site Paroles d'élus

## DOCUMENT 12

Amélioration de la relation numérique à l'utilisateur : rapport issu des travaux du groupe "Experts Numériques" (extraits), *Ministère du Budget, des Comptes publics, de la Fonction publique et de la Réforme de l'Etat, février 2010*

---

### (...) II° Engager un programme de 25 propositions d'actions

#### A - Fournir un accès lisible, simple et cohérent pour les services en ligne de l'administration

- **Plus de lisibilité**

**Proposition 1** / Diviser par 10 le nombre de sites Internet de l'Etat pour investir sur ceux répondant aux attentes des usagers.

**Proposition 2** / Améliorer la qualité de service des sites internet de l'Etat en créant une charte à respecter (niveau de service, ergonomie, règles d'accès et de sécurité) fondée sur les meilleurs standards.

**Proposition 3** / Permettre de reconnaître un site officiel et son contenu au premier coup d'œil.

**Proposition 4** / Systématiser la réutilisation des informations entre les administrations pour en finir avec la redondance d'informations hétérogènes ou non mises à jour.

- **Plus de simplicité**

**Proposition 5** / Pouvoir se connecter avec un même authentifiant à tous les services de l'administration (sous contrôle de l'utilisateur) et proposer un support d'authentification et de signature électronique.

**Proposition 6** / Rendre accessible par mail 100% des administrations en contact avec le public et s'engager sur un délai de réponse.

- **Plus de cohérence**

**Proposition 7** / Garantir un égal traitement et un service performant quel que soit le contact sollicité (téléphone, internet, guichet) en mettant à disposition de l'utilisateur et des agents d'un même organisme, un compte individuel de l'utilisateur historisant ses échanges multicanaux.

#### B - Offrir plus de services personnalisés

- **Réaliser entièrement en ligne ses démarches administratives**

**Proposition 8** / Faciliter le recours aux documents numérisés en levant les obstacles à la dématérialisation.

**Proposition 9** / Systématiser la possibilité de suivre en ligne l'état d'avancement de ses dossiers.

**Proposition 10** / Généraliser la possibilité de sollicitation par mail ou par SMS des usagers afin de leur permettre de compléter à distance leurs dossiers administratifs (pour réduire les délais de traitement et valoriser les services en ligne).

**Proposition 11** / Généraliser les fonctions de paiement dématérialisé et développer le recours aux factures électroniques.

- **Développer de nouveaux services en ligne répondant aux attentes prioritaires des usagers**

**Proposition 12** / Permettre la prise de rendez-vous par Internet auprès de tous les services accueillant du public.

**Proposition 13/** Faire connaître en temps réel le temps d'attente à un guichet, depuis Internet ou depuis un téléphone mobile.

**Proposition 14/** Créer des outils de simulation personnalisés du type « à quoi ai-je droit si... » « que dois-je faire si... ».

**Proposition 15/** Proposer en ligne les 10 nouvelles démarches les plus attendues par type de profil usagers (particuliers, professionnels).

**Proposition 16/** Créer un guichet unique pour les usages professionnels sur le modèle de « mon.service-public.fr ».

**Proposition 17/** Créer un bouquet de services minimum destiné à être proposé en ligne par les collectivités pour un même niveau d'accès aux services publics sur le territoire.

**Proposition 18/** Développer des services pro-actifs tels qu'un calendrier des échéances, des alertes personnalisées par mail/SMS.

## **C - Donner la parole aux usagers pour améliorer le service public en ligne et pour innover**

### • **Evaluer**

**Proposition 19/** Créer un laboratoire de test d'usages pour mettre au point et finaliser les services avant leur lancement.

**Proposition 20/** Proposer à l'utilisateur après chaque contact avec l'administration d'évaluer le service rendu en ligne.

**Proposition 21/** Systématiser la possibilité pour l'utilisateur de noter les sites Internet des administrations et rendre public les résultats.

### • **Innover**

**Proposition 22/** Créer une plateforme d'innovation de services « Etat lab » permettant aux acteurs tiers de développer des services innovants à partir des données publiques.

**Proposition 23/** Créer une communauté d'entraide sur le modèle de « comment ça marche » pour et par les usagers.

**Proposition 24/** Valoriser les contributeurs afin de renforcer l'image positive de l'administration.

**Proposition 25/** Faire passer les services de l'administration à l'ère des widgets et du mobile.

## **2 leviers pour promouvoir l'usage des services numériques**

**Levier 1/** Mettre en avant auprès des usagers les services numériques en fonction de leur profil utilisateur et de leurs habitudes (usages de services en ligne).

**Levier 2/** Accompagner le déploiement des canaux dématérialisés par une formation adaptée des agents.

## DOCUMENT 13

Intégration de la plateforme de téléprocédures " CApDemat " sur la commune de X., *Avis de marché, septembre 2011*

---

Département de publication : 93  
Annonce N° 11-xxxx  
Services

### **Nom et adresse officiels de l'organisme acheteur :**

Ville de X.

### **Objet du marché :**

Intégration de la plateforme de téléprocédures " CApDemat " sur la commune de X.

### **Caractéristiques principales :**

Il s'agit d'un marché à bon de commande qui prendra effet à compter de la réception de la notification par le titulaire jusqu'à la réalisation intégrale de la prestation.

Le montant du marché ne pourra excéder 70 000 euros (H.T.).

La forme des prix est mixte, à la fois unitaire et forfaitaire.

Les prestations attendues telles que définie notamment à l'article 8 du CCTP sont les suivantes :

- Spécifications détaillées des téléservices.
- Développements des téléservices.
- Pilotage des développements des interfaces métiers.
- Installation et paramétrage.
- Formation des administrateurs techniques.
- Formation des administrateurs fonctionnels.
- Assistance au démarrage.
- Prestations liées à la conduite de projet.

La maintenance de la solution fait partie du présent marché. Elle couvrira l'ensemble de la solution ainsi que les interfaces et les développements spécifiques (télé services, connecteurs) réalisés pour répondre aux spécifications du CCTP