



INFORMATIQUE, LOGICIELS

LA VILLE PASSE À L'ADMINISTRATION 2.0

La modernisation et la simplification du service public est une des priorités de l'État et des collectivités territoriales. De la création d'un site Web à la dématérialisation complète des services, la voie numérique est ouverte.

La ville connectée est dans toutes les têtes. Petit à petit, les communes équipent les écoles de tableaux numériques interactifs (TNI), d'applications éducatives, de blogs et d'espaces privés pour les devoirs des élèves et le suivi des travaux par les parents. Progressivement, les services de voirie sont connectés avec des parcmètres intelligents qui associent paiement du stationnement à la plaque d'immatriculation de la voiture, d'applications smartphone permettant de repérer les places de parking libres ou de payer son stationnement. Les demandes de pièces administratives ou d'actes tendent aussi à glisser du guichet physique au portail Internet. Car oui, lentement notre vie quotidienne devient presque « immatérielle », « légère ». Et cette réalité tend à s'accélérer.

Depuis le 1^{er} janvier 2015, l'État a lancé le projet France connect. L'idée est de délivrer aux usagers un identifiant unique qui leur permettra d'accéder à leurs informations administratives personnelles via un simple bouton. Ainsi, en ouvrant un compte sur le site Mon.service-

public.fr, les Français auront accès aux différents services de l'administration publique. Dès 2016, les sites Impots.gouv.fr, Ameli.fr et Laposte.fr, disposeront de ce bouton « France connect ». Il offrira la possibilité aux administrés de naviguer d'un site à l'autre sans avoir à créer de nouveau compte ou à s'identifier. Ce dispositif pourra être étendu aux communes, et c'est bien là le but ultime.

LA DÉMATÉRIALISATION, GAIN DE TEMPS ET D'ARGENT

Mais en quoi le numérique peut faciliter la vie de l'usager et des agents administratifs ? Il s'agit avant tout d'une simplification des démarches. En effet, de cette façon, l'administré pourra accéder via un portail Internet unique à tous les services locaux et nationaux sans avoir à se déplacer ou à fournir des justificatifs papier : c'est la dématérialisation du service public. Une étude menée par le cabinet de conseil Lecko, en 2014, a classé les différents niveaux de dématérialisation du service public, du niveau 0 où la commune ne dispose pas de site Internet, au niveau 6 où

toutes les démarches et documents se font en ligne et sont numérisées (voir encadré ci-contre). Ainsi, courrier, mails, demandes en ligne, au guichet, par téléphone ou sms, tout est centralisé grâce à une plate-forme de gestion de relation citoyen (GRC) qui envoie les dossiers directement aux services concernés. Dès l'arrivée du dossier, les agents reçoivent une notification et peuvent démarrer le traitement de la demande. Le citoyen, de son côté, peut voir directement sur son espace personnel l'évolution de sa demande.

L'intérêt pour la collectivité est d'alléger le travail de saisie – et le temps de traitement – puisque tout est numérisé grâce à un logiciel. Un gain qui offrira aux agents la possibilité de développer d'autres compétences ou de se consacrer à d'autres tâches.

L'intérêt est aussi économique puisque les outils de travail (PC, tablettes...) sont allégés grâce à des clouds qui accueillent sur un serveur externe toutes les données. Et un ordinateur allégé est un ordinateur qui tourne moins et s'utilise moins.

Mais quelles sont les étapes par lesquelles

doivent passer les collectivités pour atteindre ce niveau de numérisation ? Outre le développement du réseau Internet jusque dans les plus petites communes, l'instance nationale partenariale (INP) qui travaille sur la modernisation du service public a relevé deux axes, lors d'une réunion à Bercy en septembre 2014. D'une part, le développement des télé-services locaux touchant notamment les prestations scolaires, périscolaires et sportives, les prestations financières (paiement en ligne et facturation), les prestations pour le travail et le social (pôle emploi, CAF, santé...), et les prestations pour l'urbanisme et la voirie (déclaration de travaux, déchets, stationnement...).

D'autre part, le développement de l'open data, une l'exigence de transparence et d'accès à l'information voulue par le citoyen et orchestrée aujourd'hui pas la mission Etalab, dépendante du Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique.

L'OPEN DATA POUR DIFFUSER L'INFORMATION AUX USAGERS

Aujourd'hui, de nombreuses collectivités ont développé des guichets dits de métier, soit des espaces numériques dédiés à un service, correspondant à un niveau 4 de dématérialisation. C'est le cas, par exemple, pour les services scolaires et périscolaires. Un portail Web famille permet d'accéder aux menus et factures de la cantine, vérifier les inscriptions aux activités périscolaires, etc. Certains sites plus aboutis permettent même d'inscrire directement les enfants, de payer en ligne les factures, de savoir si son enfant est bien à l'école (grâce à un badge fournit à chaque élève qu'il doit scanner en arrivant à l'école)... Le développement du numérique profite aussi aux petites structures, comme les associations, acteurs majeurs des collectivités. Les villes peuvent choisir de les équiper de sites Internet et disposer ainsi d'un outil de communication essentiel pour se faire connaître et attirer des adhérents. « Les outils Internet développés sur MyGaloo.fr couvrent l'essentiel des souhaits et des besoins des associations en outils et modules sur le Web, et surtout, de paiement en ligne et de financement participatif », détaille Jean-Dominique Giacometti, directeur de Pays d'Aix Associations et responsable du Réseau national des maisons des associations de la région PACA qui a choisi de confier ce travail à la société Galoo. Et ici l'intérêt est double puisque ces sites sont construits autour d'un objectif, l'open data (ouverture des données) : les informations publiées sont accessibles et peuvent être diffusées largement.

Après de nombreuses réticences l'open data s'inscrit également dans le cahier des charges des collectivités. En mars dernier, l'Assemblée nationale a adopté un amendement au projet de loi « portant nouvelle organisation territoriale de la République » obligeant les collectivités territoriales de plus de 3 500 habitants à mettre en ligne toutes les informations publiques sous forme électronique.

« Une collectivité locale de 75 000 habitants gère annuellement près d'un demi-million de requêtes de citoyens : 100 000 courriers postaux entrants, 75 000 appels téléphoniques, 150 000 contacts guichets et autant de mails »

Les enjeux de la gestion relation citoyen, Localeo.fr



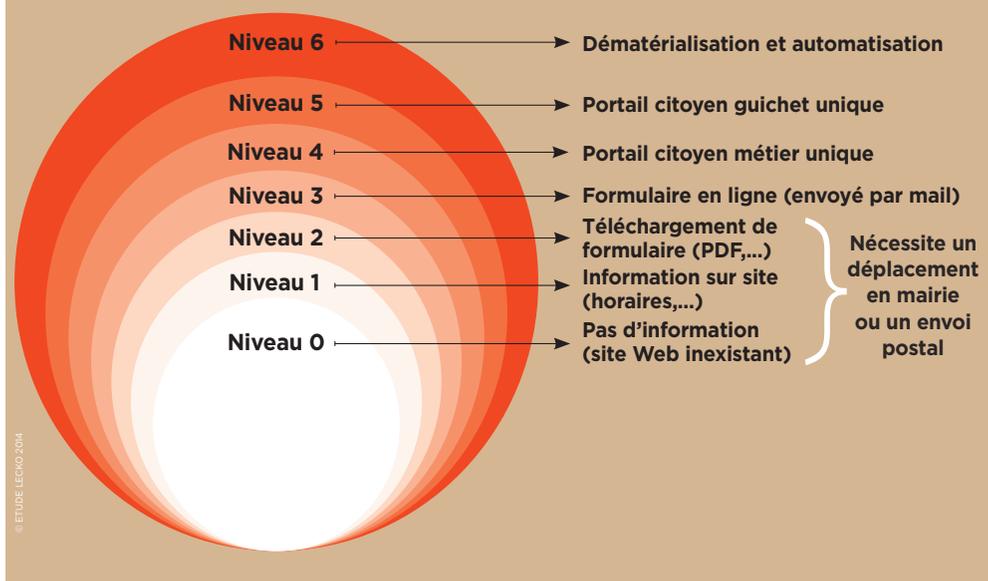
Outre un aspect purement informatif, ces données peuvent servir à développer des applications. Ainsi, le site Handimap.org, recense, grâce aux données fournies par Rennes Métropole en open data, les endroits où les trottoirs ont été abaissés dans cette ville, facilitant la circulation des personnes à mobilité réduite, et de calculer des itinéraires d'un point à un autre. Cette application est également disponible pour d'autres villes comme Montpellier ou La Rochelle. Prochaine étape ? Le crowdsourcing où ce seront les citoyens qui viendront apporter des

données et alimenter les sites via des applications citoyennes. Une sorte de Wikipedia locale qui devra toutefois être contrôlée et vérifiée.

Les territoires de demain s'engagent sur une large voie collaborative où l'accès à l'information et aux services n'a qu'un seul objectif : libérer le quotidien.

RÉALISATION : COM' PRESSE.
WWW.COM-PRESSE.FR

Les niveaux de dématérialisation des collectivités



GALOO

Un portail Internet dédié aux associations

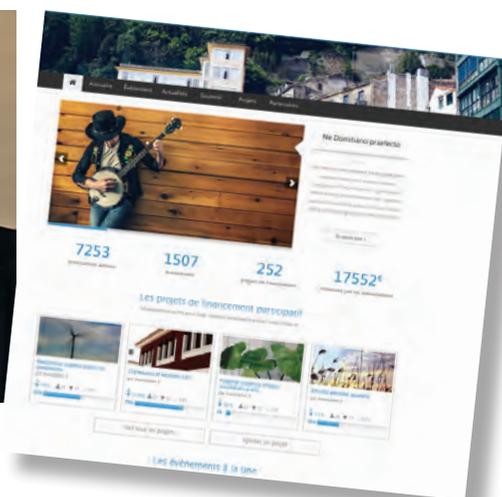


Le premier réseau social national est constitué de plus d'un million et demi d'associations. La société Galoo a créé un portail Internet pour les collectivités afin de donner visibilité et moyens de communication et de financements aux associations locales.



© GALOO

Manoël Deligny (à gauche), directeur général et Jean-Christophe Léonard, président tous deux cofondateurs de Galoo, présenteront à la rentrée une nouvelle interface de leur site MyGaloo.fr



L'animation de la vie locale est souvent menée par des associations, premiers acteurs des collectivités en matière d'animations culturelles, sportives, sociales et solidaires. Pourtant, elles manquent souvent de moyens financiers et d'une communication efficaces. « Par exemple, en France, seules 40 % des associations possèdent un site internet, premier vecteur d'information », explique Jean-Christophe Léonard, président cofondateur de la société Galoo, créée fin 2011. Cette dernière s'est donnée pour objectif de porter ce pourcentage à 100 % grâce à la mise en place d'un portail associatif. « Nous avons repéré quatre besoins au sein des collectivités locales et des associations : la communication, le financement, la gestion des adhérents, et enfin, l'animation. Avec MyGaloo.fr, nous leur offrons un portail qui regroupe tout cela », pointe Jean-Christophe Léonard.

AGENDA, FINANCEMENT, GESTION ET BILLETTERIE RÉUNIS

Une dizaine de collectivités ont déjà choisi MyGaloo.fr, dont la Valette-du-Var : « Grâce à cet outil, l'association bénéficie de nombreux outils utiles à sa gestion propre (...). L'ensemble du programme est conçu pour une utilisation conviviale, incitant à en faire un atout de communication performant pour chaque association », souligne Christiane Hummel, sénatrice-maire de la Valette-du-Var.

Comment cela fonctionne-t-il ? MyGaloo.fr met à disposition des collectivités locales un portail Internet dédié, aux couleurs de la ville, où sont

répertoriées toutes les associations locales. Celles-ci disposent chacune d'une page Internet et peuvent ensuite publier leurs actualités, leurs événements à venir, leurs projets... « Les associations deviennent proactives. Ce sont elles qui alimentent l'interface et l'actualisent, ce qui constitue un gain de temps pour elles et pour la collectivité. De plus, tout le contenu qu'elles proposent peut être publié en open data par la ville, pour une large diffusion auprès des citoyens », précise Jean-Christophe Léonard.

Le volet « financement » du portail a obtenu le Prix de l'Innovation du Salon des Maires 2014. « Les associations ont plusieurs sources de revenus mais ont besoin des subventions ! Or, ces dernières sont en forte baisse. MyGaloo.fr permet de mettre en place des campagnes de crowdfunding ou des appels aux dons. Ces financements privés viennent en complément des subventions et permettent d'augmenter le chiffre d'affaires de 20 % environ. MyGaloo amène ainsi du financement à la ville. », explique le président de Galoo.

Autres avantages inclus, l'encaissement des adhésions en ligne, un outil de gestion des membres, des emailings gratuits pour communiquer sur les événements et actualités et la possibilité d'envoyer des relances automatiques pour les cotisations, par exemple.

Enfin, MyGaloo.fr offre un service de billetterie en ligne, avec placement numéroté sur plan, billet électronique et guichet. Ceci est totalement gratuit pour elles puisque les frais de service, de seulement 2 % du prix de la transac-

Digne-les-Bains confie tout son événementiel



« Le portail associatif et événementiel mis en place va nous permettre de répondre à une véritable problématique territoriale en termes de programmation événementielle », témoigne Thibaut Le Corre, élu délégué au numérique et à l'innovation. « Non seulement le portail permet aux habitants et touristes de retrouver tous les événements sur un site mais cette plateforme va permettre aux associations et aux services municipaux (sport, culture, animation...) de mieux coordonner leurs actions afin de lisser dans le temps les événements. »

tion, sont à la charge de l'acheteur. Et cette billetterie est également utilisable par les services de la mairie (ODT, musées, centres culturels...).

UN SERVICE POUR DES BUDGETS RESTREINTS

Combien ça coûte ? Rien ou presque. La mise en service du portail varie en fonction de la taille de la ville et du nombre d'associations, et ne dépasse pas les 10 000 euros. La location de l'application MyGaloo.fr, avec sa gestion comprise, varie entre 1 000 et 7 000 euros par an. « Le coût de la mise en service étant très peu élevé, il n'y a pas besoin d'appel d'offres. De ce fait, dès que nous avons l'accord de la collectivité, nous pouvons tout mettre en place en un mois ». De plus, cette mise en service comprend un emailing aux associations pour mettre à jour l'annuaire de contact, une journée de formation à l'outil et une présentation de l'interface aux associations, lors d'une soirée. Et nouveauté à la rentrée 2015, une application mobile viendra compléter tous ces services. ■

CONTACT

37 rue Guibal - 13003 Marseille
04 91 05 50 60 - contact@galoo.fr
www.galoo.fr - www.mygaloo.fr

DOCAPOST

La Poste se place au cœur de la relation citoyenne

Docapost, filiale du groupe La Poste, équipe plus de 250 collectivités en solutions de Gestion de la relation citoyenne (GRC). Une numérisation progressive et accompagnée des services.

Prenez Jean. Il habite en province, dans une ville moyenne et ses horaires de travail ne coïncident absolument pas avec les horaires d'ouverture des services municipaux. Il a pourtant besoin d'inscrire ses enfants à la cantine pour la rentrée prochaine et aimerait pouvoir éviter de devoir poser une journée de congés pour ce faire. Heureusement, sa commune vient de se doter d'une nouvelle application. En un clic, depuis son smartphone il accède à l'ensemble des services en ligne de sa commune. Et procède ainsi à l'inscription de ses enfants à la cantine.

Ce scénario n'est pas fictif : il est déjà en place dans plus de 250 collectivités en France. Collectivités qui ont adopté les solutions GRC (gestion de la relation citoyen) de Docapost, filiale du groupe La Poste. Au cœur des préoccupations de Docapost, la relation citoyenne accompagne la transition numérique des collectivités. Docapost colle à la société connectée en proposant des interfaces qui permettent au citoyen de s'informer et d'effectuer ses démarches depuis son PC, sa tablette ou son téléphone : n'importe où, n'importe quand. Des solutions modernes qui répondent aux demandes de la population, mais aussi des élus et dirigeants de collectivités, et qui impliquent un volet organisationnel important : « Dans nos solutions, il y a 20 % de technologie et 80 % d'organisation », pose Christophe Rouesné, expert Docapost en solutions numériques pour les collectivités. « On nous dit : "Vous voulez la fin du guichet". C'est faux. Les guichets physiques doivent continuer à exister car ils correspondent aux attentes de certains de nos concitoyens. Tout comme il faut bien sûr conserver des personnes qui répondent au téléphone. Mais on doit aussi proposer des réponses à ceux qui sont connectés. »

DU GESTE CITOYEN AU COFFRE-FORT ÉLECTRONIQUE

À Rosny-sous-Bois par exemple, il est possible de signaler un problème partout dans la ville depuis son smartphone : tags, pou-



belles sauvages, trou dans la chaussée, etc. « L'utilisateur clique sur "problème à signaler", rédige un message, peut envoyer une photo. L'alerte arrive directement au secrétariat du service concerné qui le transmet aux agents sur le terrain. Ceux-ci, à la demande de la Ville, sont équipés de tablettes qui affichent sur une carte des balises géolocalisées où intervenir. Et l'utilisateur qui a signalé le problème est tenu directement informé de l'évolution de sa demande et de son traitement sur son smartphone. »

Billetterie en ligne, envoi d'informations multicanal Maileva, vote électronique, Docapost propose plusieurs solutions aux collectivités. Sans laisser de côté la sécurité des échanges : « La confiance numérique est primordiale. La Poste sera, avec les services du Trésor public et de la Sécurité sociale, l'une des trois seules entités reconnues par l'État pour délivrer une identité numérique pour France Connect au 1^{er} janvier 2016. Avec Digiposte, disponible sur App Store et Android, nous proposons un

coffre-fort électronique où déposer et garder les documents confidentiels des usagers : on peut y recevoir, par exemple, son avis d'imposition, ses relevés de prestations sociales, son bulletin de paye, sa facture EDF, etc. Autant de documents numériques qui peuvent être échangés avec sa ville ou sa collectivité, via le compte citoyen inclus dans nos sites et applications. »

Ainsi, lorsque Jean a inscrit tout à l'heure ses enfants à la cantine, il n'a pas été obligé de scanner ses justificatifs de domicile. Mais a pu les transmettre directement. Depuis son téléphone. ■

POUR EN SAVOIR PLUS :

- collectivites@docapost.fr
- idn.laposte.fr
- digiposte.fr
- localeo.fr
- maileva.fr

YPOK

Dématérialiser les services pour gagner en efficacité



La dématérialisation des services des collectivités locales via un logiciel de gestion de relation citoyen (YGRC) permet d'optimiser le temps de travail tout en offrant aux utilisateurs un portail d'accès ouvert 24h/24 et 7jours/7.

La société Ypok est spécialisée depuis 2010 dans le développement de portails citoyens pour dématérialiser les démarches administratives grâce à ses logiciels open source. Et ceci dans un souci de modernisation et de simplification d'accès pour les usagers. « Nous avons développé la solution la plus aboutie en matière de gestion relation citoyen (GRC) puisque nous travaillons sur un niveau 6 de dématérialisation d'un guichet unique », explique Rose Rizza P.-D.G. de la société Ypok. Le niveau 6 est le niveau ultime de dématérialisation connu à ce jour.

CÔTÉ AGENTS

Les agents des collectivités sont libérés de presque toutes les tâches de saisie de données dès lors qu'un usager fait une démarche en ligne ou par courrier. Au guichet les agents peuvent consulter l'ensemble des démarches qui sont centralisées. La centralisation et la dématérialisation dans un guichet unique multicanal, multiservice, multicomune et multiprofil vont permettre de se concentrer non pas sur de la saisie d'information mais sur de l'analyse à des fins sociétales.

Par exemple, étudier le nombre d'enfants inscrits à la crèche permet une simulation d'effectif nécessaire pour la création de nouvelles écoles, être alerté des impayés afin de déceler les familles en difficulté, permettre d'obtenir des statistiques d'incivilité grâce aux déclarations réalisées en ligne pour préparer des plans d'intervention et de prévention.



Rose Rizza, P.-D. G. d'Ypok :
« Pour qu'une solution soit accessible elle doit être disponible sur tout support. Pari réussi pour YGRC. »

CÔTÉ USAGERS

Les avantages sont multiples. Un portail unique permet d'accéder à tous les services de la commune 24h/24. Ainsi, les dossiers peuvent être remplis en ligne, un rendez-vous peut être programmé sur un agenda interactif, faire une demande de service tel que l'enlèvement des encombrants ou encore acheter son pass piscine pour éviter les files d'attente. Les citoyens peuvent également vérifier la présence de leurs enfants aux activités auxquelles ils sont inscrits directement sur leur smartphone.

l'argent dans l'horodateur. L'agent de police contrôle votre stationnement avec son PDA directement sur la voie publique », explique Rose Rizza. Au sein de cette application se trouve aussi une fonction permettant aux personnes à mobilité réduite de trouver facilement une place qui leur est réservée.

YGRC UNE SOLUTION UNIQUE ET SÉCURISÉE

Pour les communes l'installation de ce logiciel se fait progressivement, « entre 2 et 5 ans », précise Rose RIZZA, car la dématérialisation doit s'intégrer parfaitement dans l'organisation de la collectivité. Le logiciel YGRC a été développé avec les paramètres de sécurité les plus élevés : data center en France, connexion https, cryptage des données, algorithme de chiffrement Rijndael -256 bits, des normes RGA et RGS... « En France la législation est très stricte sur ce sujet et la CNIL veille. Il est impossible de reconstituer un fichier » souligne Rose Rizza. La simplification du quotidien n'est plus qu'à quelques clics de vous.

YPOK est également éditeur de solutions pour les polices municipales.

CHIFFRES CLÉS

246

Téléservices disponibles

47682

Citoyens actifs sur nos portails

4.30 minutes

Durée moyenne pour réaliser une téléprocédure

GAIN DE TEMPS ET PRATICITÉ

Pour certaines démarches il n'est plus nécessaire de se déplacer. Cela est le cas pour les inscriptions scolaires, périscolaires ou à la cantine, d'un simple « clic » l'utilisateur peut signaler une modification de son coefficient familial pour la tarification ce qui lui permettra d'obtenir une tarification adaptée à sa nouvelle situation.

tée à sa nouvelle situation.

YGRC D'YPOK VA PLUS LOIN

Il est possible de payer ses factures et à la fois régler son stationnement sur la voie publique par smartphone. « Ceci est très pratique lorsque vous êtes coincé en réunion ou autre et que vous ne pouvez pas aller remettre de

CONTACT

9 rue des Halles - 75001 Paris
04 72 26 06 86 - ypok@ypok.com
www.ypok.com

SYSTANCIA

À Issy-les-Moulineaux, la virtualisation fait école

La ville a choisi AppliDis de Systancia pour mettre à disposition les applications au sein de ses 27 écoles et sur quelques 1 000 terminaux informatiques. Une solution « économique » qui « allonge la durée de vie » du matériel.

La ville d'Issy-les-Moulineaux voulait moderniser l'infrastructure informatique de ses 27 écoles élémentaires pour un parc de quelques 1 000 PC, tablettes et ordinateurs portables. Accompagnée par SPIE Communication qui infogère le Système d'Information, la ville a testé différentes solutions: « Notre premier souci était d'être en mesure d'installer des logiciels à la demande », explique Thierry Lefèvre, maire-adjoint délégué à la Ville numérique. « Avec environ 300 enseignants, chacun n'a pas les mêmes besoins et envies. Mais si tous demandent 2 ou 3 logiciels par poste, cela nécessite des heures d'installations. Il ne fallait pas non plus que la solution retenue implique des compétences informatiques ou techniques supplémentaires : nous voulions que nos enseignants n'aient pas l'impression d'avoir autre chose entre leurs mains que leur PC. Finalement c'est AppliDis, de Systancia, société spécialisée dans la virtualisation d'applications et des postes de travail, qui s'est avérée la plus performante et adaptée à nos besoins. »

Issy-les-Moulineaux s'est donc dotée d'un serveur central de gestion et d'administration, hébergé dans son data center. Puis a mis en place dans chacune des 27 écoles, toutes en réseau, un serveur d'exécution, qui se divise lui-même en sous-serveurs dédiés à des tâches spécifiques (fichiers, filtrage, etc.):

« Ce système est totalement transparent pour les utilisateurs qui ne perçoivent aucune différence. D'autant moins que nous avons conservé le même matériel informatique, les mêmes PC, tablettes, portables. On en a profité pour améliorer la qualité de l'accès internet : chaque école est désormais reliée à la fibre avec un accès propre ou le sera prochainement. Auparavant on avait un réseau commun qui ralentissait le débit. »

APPLICATIONS CENTRALISÉES : GAIN DE TEMPS ET D'ARGENT

Gros avantage, le filtrage internet proposé par l'éducation nationale via « Amonecole » s'intègre parfaitement à AppliDis. « Démarré il y a un an, le déploiement dans les 27 écoles sera terminé avant la rentrée de septembre : il y avait un besoin de recâblage, de modification des coffrets informatiques. Le jour de la mise en service, les techniciens viennent sur place pour reparamétrer les accès, comptes, et mots de passe sur les PC qui sont complètement réinstallés à l'identique. Enseignants et élèves ont conservé leur environnement windows habituel avec bureau et poste de travail. Et quelques icônes correspondantes aux applications virtualisées. Il suffit de cliquer dessus pour qu'elles s'exécutent. »

La différence, c'est qu'au lieu de s'exécuter depuis le PC, elle s'exécute depuis le serveur : « On peut ainsi prolonger la durée de vie des



Thierry Lefèvre,
maire-adjoint
délégué à la
Ville numérique.

PC et tablettes en les allégeant de tous ces programmes : c'est le serveur qui est mis à jour et pas les postes. On pourra faire tourner des programmes qui nécessitent Windows 8 depuis le serveur, sur des PC équipés de Windows 7 par exemple. C'est une économie importante. »

Quant à l'administration et à la maintenance, là aussi le gain est palpable : « Il faut une matinée pour installer, à distance, une dizaine d'applications sur l'ensemble de nos 1 000 ordinateurs. Avant, il aurait fallu faire le tour de chaque machine et mobiliser deux techniciens pendant 2 mois. »

CONTACT

Tel : 03 89 33 58 20
commercial@systancia.com
www.systancia.com



AppliDis de Systancia permet de mettre à disposition du corps enseignant toutes les applications nécessaires sans avoir à intervenir poste par poste et sans surcharger PC et tablettes.