

# MISSION TECHNIQUE ET JURIDIQUE DANS LE DOMAINE DES SERVICES DEMATERIALISES DES COLLECTIVITES

## Livrable final de restitution de mission

**Date** 15 avril 2011

**Référence** crbn\_livrable\_110415\_v1

**Destinataires** **Yvon NOEL** - Directeur  
Direction du Développement Numérique du Territoire  
Région Basse-Normandie  
Abbaye aux dames  
Place de la Reine Mathilde  
BP 523  
14035 Caen cedex

**Rédacteurs** **Hervé LEBEC** – PDG  
**Gaëlle de PRUNELE** – Consultante  
Copilot Partners  
11, rue du chevalier de St-George - 75008 Paris  
(t) : +33 1 42 86 67 25  
(m) : +33 6 82 67 71 32  
(f) : +33 1 42 60 19 09

## Introduction

Ce livrable s'appuie, pour partie, sur une synthèse des remontées terrain issues d'entretiens menés avec une sélection de Collectivités Territoriales de la région Basse-Normandie et d'acteurs publics, para publics ou privés hors région intervenant dans le domaine des services dématérialisés. Il a été complété par un travail de veille sur des dispositifs mis en place dans le cadre d'autres régions françaises et intègre enfin des éléments d'expertises propres au cabinet. Il a pour objet de répondre aux questions relatives à la mise en place d'une stratégie numérique régionale en matière de services dématérialisés (e-services) et d'échanges numériques entre le citoyen et les pouvoirs publics (e-démocratie).

A ce titre il s'organise autour d'une analyse du périmètre de services dématérialisés éligibles (tant sur la dimension e-services que e-démocratie), du périmètre d'acteurs de l'écosystème à prendre en compte et propose en conclusion des pistes d'actions y compris organisationnelles qui devront toutefois faire l'objet d'une instruction plus approfondie et d'un arbitrage formel.

Pour l'essentiel, la réflexion reste centrée sur une logique d'amélioration de l'existant et d'identification des éléments nouveaux nécessaires à la construction d'une vie numérique responsable et citoyenne en Basse-Normandie qui soit respectueuse des initiatives locales et cohérente avec les problématiques nationales.

A l'issue des entretiens il nous semble toutefois important de noter, et c'est un acquis important, que les problématiques de e-services voire même de e-démocratie ne cristallisent pas de rejet et s'imposent même avec une certaine évidence comme un support utile, voir incontournable, en matière d'amélioration de la relation aux citoyens et aux usagers.

Les pratiques constatées et les besoins exprimés illustrent une appétence qui doit toutefois être confortée par un support où la Région est attendue au niveau du financement mais aussi pour son apport d'expertise et sa capacité à traiter à une échelle plus grande une certaine cohérence territoriale d'action.

A ce titre la question est ouverte sur les méthodes de mise en œuvre de cet appui qu'il sera souhaitable d'inscrire dans des principes de concertation, de convergence, de mutualisation ou encore de subsidiarité qui ont été implicitement ou explicitement évoqués :

- **Concertation** : il existe un écosystème riche (et complexe) d'institutions, de dispositifs, d'expériences ou de projets en matière de e-services et de e-démocratie qui devra être pris en compte pour produire un effet de cristallisation par ailleurs très largement attendu,
- **Convergence** : elle doit s'instruire, se débattre et se préparer dans le respect des identités de chacun pour répondre à des besoins de rationalisation et surtout de pérennisation des actions engagées ou de mise en œuvre de services voire de projets,
- **Mutualisation** : un certain niveau de mutualisation est envisageable dès lors qu'il correspondra à une réalité de besoins et d'organisation,
- **Subsidiarité** : il est souhaité que la logique de valorisation des compétences existantes s'impose comme un élément structurant des actions qui seront décidées.

Ces exigences imposent que la réflexion sur les e-services ou la e-démocratie prenne également appui sur la mise en œuvre mise d'une gouvernance efficace, dans le respect des identités de chacun.

|   |          |
|---|----------|
| <b>INTRODUCTION</b> .....   | <b>2</b> |
| <b>1 CONTEXTE REGLEMENTAIRES</b> .....  | <b>5</b> |
| 1.1 CONTEXTE REFERENTIEL GENERAL .....  | 5        |
| 1.2 IMPACT POUR LES COLLECTIVITES TERRITORIALES .....   | 5        |
| 1.2.1 RGAA .....  | 5        |
| 1.2.2 RGI.....  | 5        |
| 1.2.3 RGS .....   | 6        |
| 1.2.4 Charte ergonomique des sites Internet publics .....   | 6        |
| 1.3 RECOMMANDATIONS CNIL .....  | 6        |
| <b>2 ECOSYSTEME DES ACTEURS</b> .....   | <b>8</b> |
| 2.1 ACTEURS NATIONAUX .....   | 8        |
| 2.1.1 Caisse des dépôts (CDC).....  | 8        |
| 2.1.1.1 Interventions dans le numérique pour les collectivités territoriales .....  | 8        |
| 2.1.1.2 Programme d'investissements d'avenir .....  | 9        |
| 2.1.1.3 Positionnement par rapport à la CDC.....  | 10       |
| 2.1.2 Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME).....  | 10       |
| 2.1.2.1 Missions et services .....  | 10       |
| 2.1.2.2 Positionnement par rapport à la DGME .....  | 11       |
| 2.1.3 Direction générale des collectivités locales (DGCL).....  | 12       |
| 2.1.3.1 Missions et services .....  | 12       |
| 2.1.3.2 Positionnement par rapport à la DGCL .....  | 12       |
| 2.1.4 Direction de l'information légale et administrative (DILA).....   | 12       |
| 2.1.4.1 Missions et services .....  | 12       |
| 2.1.4.2 Positionnement par rapport à la DILA .....  | 13       |
| 2.1.5 Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP).....  | 13       |
| 2.1.5.1 Missions et services .....  | 13       |
| 2.1.5.2 Positionnement par rapport à la DGFIP .....   | 13       |
| 2.1.6 Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS).....   | 14       |
| 2.1.6.1 Missions et services .....  | 14       |
| 2.1.6.2 Positionnement par rapport à l'ANTS .....   | 14       |
| 2.1.7 Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication de l'État (DISICE) .....                      | 15       |
| 2.1.7.1 Missions .....  | 15       |
| 2.1.7.2 Positionnement par rapport à la DISICE.....   | 15       |
| 2.1.8 Etalab .....  | 15       |
| 2.1.8.1 Mission.....  | 15       |
| 2.1.8.2 Positionnement par rapport Etalab .....   | 15       |
| 2.1.9 CNFPT.....  | 16       |
| 2.2 ACTEURS REGIONAUX .....   | 16       |
| 2.2.1 Expériences régionales externes .....   | 16       |
| 2.2.1.1 Centre de Gestion (CDG) .....   | 16       |
| 2.2.1.1.1 CDG 47 : projet "Elu rural numérique".....  | 16       |
| 2.2.1.1.2 CDG 82 .....  | 17       |
| 2.2.1.1.3 CDG 59 : Centre de ressources e-administration et technologies de l'information et de la communication (cre@tic)..... | 19       |
| 2.2.1.2 e-Bourgogne .....   | 20       |
| 2.2.1.3 e-Mégalis.....  | 23       |
| 2.2.2 Acteurs de la Basse-Normandie .....   | 26       |
| 2.2.2.1 Contexte général .....  | 26       |
| 2.2.2.2 Conseil régional de Basse-Normandie .....   | 26       |
| 2.2.2.2.1 Contexte.....   | 26       |
| 2.2.2.2.2 Perception sur les services .....   | 27       |
| 2.2.2.3 Communauté d'agglomération Caen la Mer .....  | 28       |
| 2.2.2.4 Manche Numérique .....  | 29       |
| 2.2.2.4.1 Historique .....  | 29       |
| 2.2.2.4.2 Organisation .....  | 30       |
| 2.2.2.4.3 Modèle économique .....   | 30       |
| 2.2.2.4.4 Périmètre de services.....  | 30       |

|           |   |           |
|-----------|---|-----------|
| <b>3</b>  | <b>PERIMETRE DES SERVICES</b>                                     | <b>33</b> |
| 3.1       | SERVICES PORTES NATIONALEMENT                                     | 33        |
| 3.1.1     | <i>Services DGME</i>  | 33        |
| 3.1.1.1   | Mon.service-public.fr (MSP)                                       | 33        |
| 3.1.1.1.1 | Description   | 33        |
| 3.1.1.1.2 | Intégration du service  | 33        |
| 3.1.1.1.3 | Evolution du service  | 34        |
| 3.1.1.2   | Echanges d'Etat-Civil   | 34        |
| 3.1.1.3   | Elections   | 35        |
| 3.1.1.4   | Chantiers du « programmes 100 simplifications »                   | 35        |
| 3.1.2     | <i>Services DGCL</i>  | 36        |
| 3.1.2.1   | ACTES   | 36        |
| 3.1.3     | <i>Services DILA</i>  | 37        |
| 3.1.3.1   | service-public.fr   | 37        |
| 3.1.3.2   | Téléformulaire  | 37        |
| 3.1.3.3   | Intégration des services  | 37        |
| 3.1.4     | <i>Services DGFIP</i>   | 38        |
| 3.1.4.1   | HELIOS  | 38        |
| 3.1.4.2   | TIPI  | 38        |
| 3.1.5     | <i>Services ANTS</i>  | 39        |
| 3.1.5.1   | CNIe  | 39        |
| 3.1.5.2   | Etat-civil (pour la partie échanges entre acteurs publics)        | 40        |
| 3.2       | SERVICES PORTES LOCALEMENT  | 40        |
| 3.2.1     | <i>Critères communs à prendre en compte</i>                       | 40        |
| 3.2.2     | <i>Constats</i>   | 41        |
| 3.2.2.1   | Introduction  | 41        |
| 3.2.2.2   | Constats issus des approches mutualisées                          | 41        |
| 3.2.2.3   | Constats issus des pratiques de communautés de communes           | 42        |
| 3.2.2.4   | Point de vue des agents   | 43        |
| 3.2.3     | <i>Enjeux liés à la mise en œuvre des services en lignes</i>      | 44        |
| 3.2.3.1   | Enjeux liés au portage politique                                  | 44        |
| 3.2.3.2   | Enjeux liés aux usagers (« consommateur de services » et citoyen) | 45        |
| 3.2.3.3   | Enjeux liés aux agents publics                                    | 45        |
| 3.2.3.4   | Enjeux de mise en œuvre   | 45        |
| 3.3       | E-DEMOCRATIE  | 46        |
| 3.3.1     | <i>Contexte préalable</i>   | 46        |
| 3.3.2     | <i>Perceptions des acteurs locaux</i>                             | 47        |
| <b>4</b>  | <b>PRECONISATION</b>  | <b>49</b> |
| <b>5</b>  | <b>ANNEXES</b>  | <b>55</b> |

# 1 Contexte réglementaires

## 1.1 Contexte référentiel général

Au niveau étatique, l'amélioration de la qualité du service rendue aux usagers est un objectif majeur de la RGPP (Révision Générale des Politiques Publiques). La dématérialisation des services s'inscrit dans cette perspective et se décline par exemple au travers de la mise en œuvre d'une plate forme de renseignements téléphoniques (le 39-39) ou encore le développement de mon.service-public.fr.

En complément le travail sur la stabilisation d'un cadre référentiel en matière réglementaire pour le déploiement de l'administration électronique a été formalisé (*voir à ce sujet le portail ouvert en 2010 par la DGME qui recense les documents de référence de l'administration électronique (cf : <http://references.modernisation.gouv.fr/>)*).

Il s'articule autour de :

- Trois référentiels principaux :
  - **Référentiel Général d'accessibilité pour les Administrations** (RGAA) qui définit le cadre pour adapter les outils de communication du secteur public aux difficultés rencontrées par les personnes handicapées ou âgées.
  - **Référentiel Général d'interopérabilité** (RGI) qui détermine les normes d'échanges de données entre les systèmes d'information des administrations
  - **Référentiel Général de Sécurité** (RGS) qui traite de la sécurité de ces systèmes d'informations.
- Une charte ergonomique des sites Internet publics a pour objet de définir un ensemble de règles ergonomiques communes aux interfaces des sites Internet publics. Elle s'inscrit dans le respect des standards du World Wide Web Consortium (W3C) et des principes des référentiels généraux d'interopérabilité (RGI), d'accessibilité (RGAA) et de sécurité (RGS).

Ces référentiels, particulièrement le RGI, permettront aux collectivités territoriales de mutualiser leurs efforts de déploiement et de simplifier la vie des usagers. Ce sont des éléments clés pour la construction d'un environnement stable en matière de confiance, de qualité de service et de pérennité des dispositifs.

Ils sont désormais portés par la Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication de l'État (DISICE).

## 1.2 Impact pour les collectivités Territoriales

### 1.2.1 RGAA

Un décret d'application en date du 14 mai 2009 (pris en application de l'article 47 de la loi n° 2005-102 du 11 février 2005 sur l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées) impose une mise en œuvre de l'accessibilité dans un délai de deux ans (à partir de la publication du décret) pour les services de communication publique en ligne de l'Etat et des établissements publics qui en dépendent, et de trois ans pour les services de communication publique en ligne des collectivités territoriales et des établissements publics qui en dépendent. De fait aucune sanction n'est prévue à l'encontre des sites publics ne répondant pas aux recommandations du RGAA mais la création d'une liste noire des « mauvais élèves » est envisagée sans toutefois qu'elle n'ait à ce jour pris forme.

### 1.2.2 RGI

C'est un cadre de recommandations référençant des normes et standards qui favorisent l'interopérabilité au sein des systèmes d'information de l'administration. Ces recommandations constituent les objectifs à atteindre pour favoriser l'interopérabilité.

Elles permettent aux acteurs cherchant à interagir et donc à favoriser l'interopérabilité de leur système d'information, d'aller au-delà de simples arrangements bilatéraux.

Le RGI est défini par une ordonnance qui a force d'obligation approuvée par un arrêté du Premier ministre.

La version 1.0 du RGI a été publiée le 12 juin 2009. C'est la version « en vigueur » qui distingue des obligations ; des obligations (assez rares) ; des recommandations (les plus nombreuses) et des points en observation.

### 1.2.3 RGS

Le 2 février 2010, le décret dit « RGS », faisant suite à l'ordonnance du 8 décembre 2005, vient fixer les règles que les administrations de l'Etat, les collectivités territoriales, les établissements publics à caractère administratif, les organismes chargés de la gestion d'un service public administratif doivent respecter lorsqu'ils mettent en place un système d'information.

Ce décret s'attache aussi particulièrement à garantir la sécurité des informations échangées entre les autorités administratives entre elles et avec les usagers, mettant deux points en exergue : la confidentialité et l'intégrité des informations. Il vient de plus fixer des règles relatives aux certificats électroniques.

Les systèmes d'information devront être mis en conformité avec le RGS dans un délai de 3 ans à compter de sa publication et cela pour les systèmes d'information déjà existant. Pour les systèmes d'information intervenant dans les six mois suivant la publication du décret, la mise en conformité devra intervenir au plus tard dans un délai d'un an.

### 1.2.4 Charte ergonomique des sites Internet publics

Cette charte n'est qu'une proposition et ne soumet donc aucune administration à de quelconques obligations. Toutefois, la DGME délivrera une attestation de conformité à tous les sites évalués positivement suite à la démarche volontaire d'auto déclaration via le guide d'auto-évaluation. Les mentions légales du site pourront donc indiquer cette mise en conformité. Cette charte peut-être vue comme le document opérationnel de mise en œuvre du RGAA.

## 1.3 Recommandations CNIL

La CNIL souligne que les applications ou fichiers recensent de nombreuses informations sur les personnes, administrés de la collectivité ou autres usagers. La loi Informatique et Libertés fixe un cadre à la collecte et au traitement de ces données afin de les protéger, dans la mesure où leur divulgation ou leur mauvaise utilisation est susceptible de porter atteinte aux droits et libertés des personnes, ou à leur vie privée.

Les maires et les présidents d'établissements publics de coopération intercommunale sont responsables de ces traitements informatiques et de la sécurité des données personnelles qu'ils contiennent. Ils peuvent ainsi voir leur responsabilité, notamment pénale, engagée en cas de non-respect des dispositions de la loi.

La CNIL a publié un guide (*dernière édition en 2009*) à destination de tous les acteurs des collectivités locales impliqués dans la mise en œuvre d'applications informatiques ou l'exploitation de données personnelles.

Il s'organise en 17 fiches pratiques relatives aux problématiques suivantes :

- Fichiers de l'état civil
- Liste électorale
- Fiscalité locale
- Fichiers sociaux
- Les communes et la prévention de la délinquance
- Fichiers cadastraux et systèmes d'information géographique
- Recensement de la population
- Gestion des demandes d'attestation d'accueil

- Contrôle de légalité : le traitement « actes »
- Fournir des renseignements sur les administrés
- Fichiers de communication municipale
- Fichier des logements vacants
- Fichier des associations subventionnées
- **Administration électronique locale et télé-services**
- Dispositifs de vidéosurveillance
- Applications biométriques
- Géo localisation

Il permet de souligner le rôle essentiel du nouveau dispositif relatif au « correspondant informatique et libertés », interlocuteur privilégié de la CNIL au sein de la collectivité, et dont la désignation permet à celle-ci d'intégrer pleinement la problématique de la protection des données personnelles dans sa gestion quotidienne.

Il est à noter qu'une ordonnance en date de 8 décembre 2005 fixe les obligations de mise en œuvre de téléservices. Elle est importante d'un point de vue de prise en compte de la déclaration à la CNIL.

## 2 Ecosystème des acteurs

La mise au net d'un « panorama » des acteurs a pour objectif d'identifier les intervenants sur un axe e-service / dématérialisation / e-démocratie.

Il distingue les acteurs nationaux (pour l'essentiel de la sphère de l'Etat) porteurs de dispositifs réglementaires, initiateurs d'expérience et exploitants plus ou moins pérennes de services, des acteurs régionaux (hors région Basse-Normandie) qui agissent sur l'offre de services ou qui se positionnent sur une logique de mutualisation et les acteurs régionaux Bas-Normands qui interviennent en matière de dématérialisation.

Concernant les acteurs nationaux, l'enjeu a été de clarifier une cartographie relativement complexe et paradoxalement très mouvante qui ne permet pas toujours d'avoir une grande lisibilité sur la nature et la cohérence des actions engagées au niveau de l'Etat.

La conclusion va cependant plutôt dans le sens d'une consolidation qui accompagne un net mouvement d'accélération en matière de dématérialisation. Mouvement qui doit cependant être accompagné à l'échelle des collectivités.

C'est à ce titre que nous avons retenu l'étude de quelques acteurs régionaux qui agissent en ce sens.

Enfin au niveau du territoire Bas-Normand notre travail à plus consisté à formaliser des informations déjà connues de tous et à proposer une cartographie croisée d'acteurs et de projets structurants à l'échelle du territoire.

L'ensemble vise à donner une perception sur les atouts et faiblesses de cet écosystème pour améliorer les services rendus au citoyen et contribuer au schéma d'évolution que la DDNT serait susceptible de porter.

Point qui est développé dans un chapitre 4 de préconisation d'actions.

### 2.1 Acteurs nationaux

#### 2.1.1 Caisse des dépôts (CDC)

##### 2.1.1.1 Interventions dans le numérique pour les collectivités territoriales

Concernant le numérique, la CDC a accompagné des investissements d'intérêt général dans des projets structurants pour l'aménagement des territoires et proposé des services concurrentiels (directement ou via ses filiales).

Liés au périmètre de notre étude on citera les projets en matière de :

- **Infrastructure** : avec des projets de collecte haut débit des collectivités locales
- **Accès public à Internet** : programme Cyber\_base (cf : <http://www.cyber-base.org>)
- **Services numériques** :
  - Services mobiles sans contact qui se matérialisent aujourd'hui par la publication de documents de référence :
    - Etude « *Le numérique pour plus de mobilité dans les territoires* » : premier état des lieux sur la dématérialisation des titres de transport en France et à l'étranger.
    - Etude « *L'Observatoire des projets de villes NFC et des services mobiles sans contact* » : retour d'expérience sur des projets déjà menés
    - Livre blanc « *Liberté, Mobilité, Citoyenneté : le téléphone mobile NFC au service des territoires* » : 20 témoignages d'élus (en France et en Europe) autour de la mobilité, de la vie de la cité et des services aux citoyens.

- Service-Public Local : plate-forme organisées autour de 5 services principaux :
  - *Guide des droits et démarches* : information sur les démarches administratives nationales et locales.
  - *Evènements de vie* : guide d'orientation sur les démarches à effectuer en fonction des évènements de vie (« J'ai un décès dans ma famille », « Je prépare la rentrée de mon enfant », ...)
  - *Téléformulaire* : formulaires sécurisés pour permettre aux usagers d'effectuer directement certaines démarches administratives par internet (demandes d'extrait d'acte de naissance, d'inscription à la crèche, ...)
  - *Annuaire géolocalisé* : annuaire, qui permet de situer sur une carte les services de proximité utiles aux usagers : mairie, écoles, équipements sportifs et culturels, déchetteries, hôpitaux...
  - *Services dédié* « Mon enfant à l'école » qui a été faiblement déployé.

**Cette plate-forme sera arrêtée progressivement en 2011.**

La CDC propose également des services aux collectivités via deux de ses filiales :

- **CDC FAST** qui opère un dispositif de télétransmission (pour le secteur public et para-public et depuis peu, le secteur privé) à partir d'une plate-forme de transmission électronique sécurisée. L'offre de service couvre les domaines suivants :
  - Envoi d'actes administratifs des collectivités locales vers les administrations centrales (dans le cadre de ACTES)
  - échanges comptables automatisés (titres de recette, mandats de dépense, bordereaux, pièces justificatives...) (dans le cadre d'HELIOS)
  - parapheur électronique
  - préparation des conseils et commissions, grâce à l'envoi électronique sécurisé de la convocation, de l'ordre du jour et des documents afférents
  - échange régulier de fichiers entre entités distantes
  - services dédiés aux Conseils Généraux et professionnels de l'Action Sociale
  - archivage (sur la PF et à valeur probante)
- **AchatPublic.com** : société créée en mars 2003 par la Caisse des Dépôts, France Telecom, le Groupe Moniteur, l'Union des Groupements d'Achats Publics, et Dexia – Crédit Local. L'offre de services couvre en mode "full web" les étapes suivantes : rédaction des pièces de marché, publication légale, dématérialisation, envoi au contrôle de légalité, échanges de documents administratifs et financiers, archivage à valeur probante.

#### 2.1.1.2 Programme d'investissements d'avenir

La Caisse des Dépôts a été retenue comme opérateur au titre des investissements d'avenir. Il est à noter que la CDC souligne que : « dans le cadre de l'emprunt national, la Caisse des Dépôts agit en son nom, pour le compte de l'Etat, en phase avec les priorités de son plan stratégique. Elle joue un rôle moteur, avec une présence active en régions ».

En matière de numérique son action se décline au travers d'un **Fonds national pour la société numérique** dont le rôle est d'accompagner sur une dizaine d'années le développement de l'économie numérique par la mobilisation des moyens suivants :

- Action 1 : développement des réseaux à très haut débit :
  - 1 Md€ en prêts aux opérateurs d'infrastructures en dehors des zones denses : 750 M€ en subventions aux collectivités territoriales en dehors des zones denses et 250 M€ en subvention et prises de participations pour les zones les plus difficiles d'accès
- Action 2 : soutien des usages, services et contenus numériques innovants :
  - 1,4 Md€ en financement classique de projets innovants (capital-risque, capital-développement, prêts)

- 850 M€ pour soutenir des projets de recherche et développement, sous forme de subventions ou d'avances remboursables

Les Appels à projets actuellement sortis portent essentiellement sur la thématique « Usages, services et contenus numériques innovants » et ne sont pas a priori ouverts à une participation directe des Collectivités Territoriales qui peuvent toutefois se porter soutien d'initiatives privées. Il est à noter que suite à des interpellations d'élus, l'Appel à projets « Ville Numérique » pourrait être enrichi d'un volet réservé aux collectivités.

#### 2.1.1.3 Positionnement par rapport à la CDC

La CDC reste un acteur structurant du monde des Collectivités Territoriales et à ce titre il demeure important de consolider un dialogue structurel avec eux tant au niveau régional qu'au niveau des directions nationales et notamment la direction du développement territorial et du réseau (qui inclut la direction Numérique des Territoires). Cette approche est par exemple importante pour juger de l'opportunité de se positionner seul ou en partenariat sur de futurs Appels à Manifestation d'intérêt ou Appels à projets dans le cadre des investissements d'avenir.

En revanche pour ce qui concerne la mise en œuvre de e-services, l'arrêt programmé en 2011 du service SPL (Service Public Local) **ne fait plus de la CDC un partenaire directement opérationnel.**

A ce titre on se reportera utilement aux deux guides pratiques que la CDC a publié suite à son désengagement qui permettent un premier niveau de qualification des acteurs susceptibles de fournir tout ou partie des informations ou des services d'information publics et administratifs :

- Octobre 2010 - Étude sur les solutions alternatives aux services de l'offre Service-Public Local
- Septembre 2010 - Etude sur les solutions alternatives proposées par des acteurs privés aux services de l'offre Service-Public Local.

#### 2.1.2 Direction Générale de la Modernisation de l'Etat (DGME)

Conçue comme une administration de mission, la DGME, qui situe son travail dans la continuité de ce que l'ADAE (Agence de développement de l'Administration Electronique) avait pu initier, conseille et oriente les ministères dans leurs stratégies de transformation, identifie avec eux les leviers de modernisation les plus structurants et les accompagne dans la mise en œuvre des plans de transformation et des décisions adoptées dans le cadre de la Révision générale des politiques publiques (RGPP), lancée en 2007.

Avec la CDC ; la DGME est le second acteur national de premier plan dont l'action a un impact structurant pour les Collectivités Territoriales ayant une démarche de e-administration et de e-services.

##### 2.1.2.1 Missions et services

« Administration de mission », « Aiguillon de la modernisation », « Cabinet de conseil interne de l'Etat », la DGME assure le pilotage de la RGPP et conduit des projets interministériels structurants. Elle intervient pour améliorer la qualité du service rendu en mobilisant notamment le levier du numérique.

Les services proposés portent sur :

- **MSP** (mon.service-public.fr) : offre de services administratifs en ligne
- **RGS** : relatif à la production avec l'ANSSI du référentiel général de sécurité (RGS) et la mise en œuvre du référencement des produits ou offres de service de sécurité (opérationnel à la rentrée 2010).

Les évolutions et les axes de travail portent sur :

- **Echanges d'Etat-Civil** : Cela concerne le développement (en partenariat avec le Ministère de la Justice) d'un système d'échanges, sans intervention du particulier,

des données d'actes d'état civil par voie électronique sécurisée. La réflexion sur cette question a été portée par la DGME mais sera pilotée par l'ANTS.

- **Elections** : cela concerne le développement d'un téléservice d'inscription sur les listes électorales en partenariat avec le Ministère de l'Intérieur
- **Des chantiers relatif au « programme 100 simplifications »** : le Conseil de modernisation des politiques publiques a décidé en 2009 de mettre en œuvre un programme de 100 simplifications administratives qui seront engagées d'ici fin 2012. Cette simplification des démarches administratives est conduite par vague semestrielle d'une quinzaine de mesures. Trois vagues ont déjà été annoncées, la prochaine est à venir d'ici fin mai. La DGME contribue à définir certaines des mesures concernant la sphère publique :
- **Évolution de MSP**, une réflexion est en cours concernant les « Procédures urbaines » : déclaration d'intention d'aliéner (DIA) ; déclarations d'ouverture de chantier (DOC) ou encore déclarations attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT)
- **Dématérialisation de la DIA** (Déclaration d'intention d'aliéner) : il sera mis en place une plate-forme d'échange et de confiance (PEC) pour sécuriser les échanges électroniques entre les administrations publiques
- **Guichet national de fourniture de copies ou d'extrait d'état civil** :
- **Plateforme d'échange de confiance** (PEC) : qui sécurisera les échanges par authentification forte des utilisateurs, permettra une signature électronique des documents, une gestion de la preuve et offrira une traçabilité des échanges en conformité avec les exigences du RGS et du RGI. Ce projet est également soutenu par l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés).

Il existe également des chantiers nationaux qui correspondent à des travaux à cycle long qui concernent essentiellement les échanges entre l'Etat et les Collectivités. Ils portent notamment sur la dématérialisation de la chaîne comptable (HELIOS) avec le déploiement TIPI (en collaboration avec la DGFIP (Direction Générale des Finances Publiques) ou sur l'harmonisation des modes d'échanges dématérialisés entre l'Etat et les collectivités (projet interministériel).

#### 2.1.2.2 Positionnement par rapport à la DGME

Nous avons souligné que la DGME se définit comme une administration de mission qui définit et incube des e-services dans le cadre de la RGPP en cohérence avec la quasi feuille de route que représente le programme de 100 simplifications administratives.

Ces services doivent posséder certains critères communs :

- de volumétrie (ils doivent concerner un nombre significatif de pièces et/ou utilisateurs) ;
- d'échelle (ils doivent se situer à une échelle nationale de besoin) ;
- de légitimité (il doit s'agir de services où la dimension régaliennne de l'Etat est sollicitée).

Sur la définition des services pertinents et afin de prendre en compte de manière plus organisée les remontées terrain des Collectivités, la DGME en partenariat avec la DGFIP et la DGCL, est en train de finaliser le montage d'une « Instance Nationale Partenariale » qui regroupera des représentants des services de l'Etat et des représentants des élus locaux (au travers de 13 associations représentatives type AMF, AMGVF, ARF, ...) et dont elle assurera le secrétariat. Cette instance aura pour objet de traiter de tous les chantiers de dématérialisation concernant les Collectivités Locales à l'exception de la dématérialisation de la chaîne de comptable déjà traitée dans le cadre de la mission Hélios et de la Structure nationale partenariale (DGFIP).

A priori des organisations mutualisées (concentrateurs dans le vocabulaire de la DGME) type e-Bourgogne ou e-Mégalis voire des grandes collectivités pourront être invitées à participer aux travaux qui s'organiseront autour de Groupes de travail. Une charte devrait être publiée durant le second trimestre 2011.

Au-delà de la période d'incubation, la « doctrine » de la DGME est de faire en sorte que les services arrivés à maturation soient repris en exploitation par les ministères thématiquement concernés ou des organisations publiques dotées de missions spécifiques. Cela est envisagé par exemple pour l'exploitation future de mon.service-public.fr et a déjà été réalisé avec la Direction de l'information légale et administrative (DILA) pour l'aspect demande d'Etat Civil par le citoyen et l'Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS) pour l'aspect d'échange entre Collectivités de l'Etat-Civil.

Cette approche impose aux Collectivités Territoriales d'être en mesure de :

- comprendre l'offre de services proposée ;
- s'assurer des conditions de son incubation (pour, par exemple se positionner sur des dispositifs d'expérimentation) ;
- apprécier les conditions de transfert et de généralisation (qui détermineront la pérennité du service concerné).

Ce n'est pas chose aisée et cela doit conduire la Collectivité Locale ou son représentant à établir des liens directs avec la DGME pour les opérations en phase d'incubation et avec les organisations qui seront en charge d'assurer la pérennité des dispositifs incubés.

Ces différentes raisons font de la DGME un interlocuteur incontournable et de premier rang des Collectivités locales.

### 2.1.3 Direction générale des collectivités locales (DGCL)

#### 2.1.3.1 Missions et services

Le rôle de la DGCL est de définir les règles de fonctionnement et d'organisation des collectivités locales et de leurs groupements ; répartir les principales aides financières de l'État aux collectivités locales ; collecter et diffuser les données financières et statistiques relatives aux collectivités locales et utiles aux décideurs locaux.

La DGCL est structurée en 3 sous-directions - finances locales et action économique, élus locaux et fonction publique territoriale, compétences et institutions locales – et un département des études et statistiques locales. Rattachés au cabinet du directeur général, des services transversaux interviennent pour l'appui informatique ; les publications, l'information et la documentation ; les relations internationales.

En termes de services la DGCL intervient sur :

- **ACTES** (Aide au contrôle de légalité dématérialisé) : qui vise à permettre aux collectivités territoriales qui le souhaitent de transmettre par voie électronique, aux représentants de l'Etat, les actes soumis au contrôle de légalité

#### 2.1.3.2 Positionnement par rapport à la DGCL

La DGCL publie de très nombreuses études, rapports de commissions et conseils, rapports du gouvernement sur les sujets intéressant les Collectivités et couvrant tous les domaines d'intervention de la direction. Le site Internet en donne une liste à jour et complète. A ce titre la DGCL est une source de veille.

Au-delà à l'instar de ce que font des Conseil Généraux ou des organisation mutualisée comme e-Bourgogne ou e-Mégalis, la DGCL appelle de ses vœux la mise en place d'un « écosystème » local autour de l'application ACTES.

Cela peut correspondre à une stratégie d'accompagnement numérique sur la mise en place de services dématérialisés.

### 2.1.4 Direction de l'information légale et administrative (DILA)

#### 2.1.4.1 Missions et services

La Direction de l'information légale et administrative (DILA) est une direction d'administration centrale des services du Premier ministre. Issue de la fusion de la direction de la Documentation française et de la direction des Journaux officiels, elle est

placée sous l'autorité du Secrétariat général du Gouvernement. Elle exerce les missions de diffusion légale, d'édition publique et d'information administrative

La DILA est éditeur du site service-public.fr qui a pour mission d'informer l'utilisateur et de l'orienter vers les services qui lui permettent de connaître ses obligations, d'exercer ses droits et d'accomplir ses démarches.

Les services dématérialisés proposés portent sur :

- **service-public.fr** : dont la vocation est d'offrir un service égal et de premier niveau à tous les usagers, sur tout le territoire, en complément des sites Internet locaux, des sites des organismes nationaux et de ceux des ministères.
- **Téléformulaires** : la DGME a pour mission de dématérialiser, d'homologuer et d'héberger les formulaires Cerfa ; le rôle de la DILA est de diffuser tous les formulaires et téléservices en vigueur (dernier millésime) destinés aux professionnels, associations et particuliers sur service-public.fr, de rapprocher le formulaire du descriptif de la démarche concernée et de répondre aux questions des usagers sur le sujet.

#### 2.1.4.2 Positionnement par rapport à la DILA

Au sein de la DILA il existe une sous-direction Diffusion et Administration électronique qui héberge en son sein un département des produits Internet et de l'Administration à distance. C'est ce département qui est en charge du déploiement de service-public.fr et de l'interface avec les différents acteurs publics qui souhaitent le mettre en œuvre dans le cadre de leurs actions de communication électronique.

Le service proposé par la DILA fait de celle-ci un interlocuteur par défaut des Collectivités. Cette relation doit se positionner à un double niveau :

- veille : car la DILA sera appelée (comme l'ANTS) à jouer le relais d'exploitation d'applications DGME
- opérationnel : car les problématiques de co-marquage de service-public.fr impose d'entretenir une relation techniques de proximité.

### 2.1.5 Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP)

#### 2.1.5.1 Missions et services

La Direction Générale des Finances Publiques (DGFIP) a pour objectif le développement de ses outils d'échanges électroniques avec les collectivités et vise à la dématérialisation complète des documents « papier » de la chaîne budgétaire et comptable, et à une simplification des démarches de paiement pour les usagers.

Les services dématérialisés proposés portent sur :

- **Hélios** : qui porte sur la simplification des échanges comptables et financiers avec les collectivités locales
- **Tipi** : qui se définit comme une solution d'encaissement des produits locaux par carte bancaire, automatisée de bout en bout (cela permet à des citoyens de payer directement sur Internet les services payants d'une collectivité)  
Il peut s'agir soit de services déjà recouverts par le Trésor Public (par exemple des titres) auquel cas le service est gratuit pour la Collectivité ou encore de services recouverts par la Collectivité en régie de recette auquel cas TIPI sera payant pour elle.

#### 2.1.5.2 Positionnement par rapport à la DGFIP

La DGFIP propose des services opérationnels à destination des collectivités locales. A ce titre elle est dans une position de quasi prestation et de fourniture de dispositifs techniques ayant vocation à se déployer auprès de l'ensemble des acteurs publics concernés.

La dimension pro-active d'une démarche vis-à-vis de la DGFIP est donc à inscrire dans la stratégie de se porter volontaire à une mise en œuvre anticipée ou expérimentale de certains dispositifs.

Cela reste à apprécier en fonction de l'état d'avancement des chantiers portés par la DGFIP au sein de la Collectivité en liaison avec les services internes concernés (direction financière par exemple).

Dans l'hypothèse d'une approche mutualisant plusieurs collectivités le déploiement des services DGFIP est à positionner dans une « RoadMap » de services.

La DGFIP est donc bien un interlocuteur naturel des Collectivités Locales mais le degré de priorité sera à apprécier en fonction des projets réels de la Collectivité concernée.

## 2.1.6 Agence Nationale des Titres Sécurisés (ANTS)

### 2.1.6.1 Missions et services

L'ANTS est un établissement public administratif, placé sous tutelle du ministère de l'Intérieur, de l'Outre-mer et des Collectivités Territoriales. Il a été créé par un décret le 22 février 2007.

L'Agence a pour mission de répondre aux besoins des administrations de l'Etat en matière de titres sécurisés : certificat d'immatriculation (communément appelée carte grise) et le passeport biométrique.

Ces titres sont des documents qui sont délivrés par l'Etat et qui font l'objet d'une procédure d'édition et de contrôle sécurisée.

Au titre de ses missions, l'ANTS doit notamment :

- Définir les normes techniques et les dispositifs correspondants, en contrôler et en évaluer l'application, contribuer à leur évolution et veiller à leur interopérabilité
- Vérifier, et le cas échéant assurer ou faire assurer, le développement, la maintenance et l'évolution des systèmes et des réseaux informatiques permettant la gestion des titres sécurisés et la transmission des données correspondantes
- Procéder, pour le compte des administrations de l'Etat, aux achats des titres sécurisés
- Acquérir et mettre à disposition des administrations intéressées les matériels et équipements nécessaires à la gestion et au contrôle de l'authenticité et de la validité des titres sécurisés et en assurer la maintenance
- Mettre en œuvre des actions d'information et de communication dans son domaine d'activité
- Promouvoir les technologies, les systèmes et les savoir-faire nationaux.

Les services dématérialisés proposés (ou qui seront susceptibles de l'être) portent sur :

- **CNIe** (Carte Nationale d'Identité électronique) : historiquement l'ANTS est attendue sur la mise en œuvre de la carte Nationale d'Identité Electronique (CNIE). Sa mise en œuvre qui reste soumise à des arbitrages politiques maintes fois reculés mais dont il est promis qu'ils devraient intervenir en 2011 laissent envisager un possible lancement d'ici fin 2011 / début 2012.
- **Etat-civil** (pour la partie échanges entre acteurs publics) : en attendant le déploiement de la CNIE, et comme nous avons pu l'évoquer ci-dessus, l'ANTS a été sollicitée par la DGME pour être tiers de télétransmission dans le cadre de la procédure d'échange de données d'état civil.
- travail en 2011 sur la « convergence » technique ACTES / HELIOS et la dématérialisation des échanges entre les communes et l'INSEE.

### 2.1.6.2 Positionnement par rapport à l'ANTS

L'adoption de la CNIE sera de nature à modifier assez profondément les conditions d'accès *en sécurité* aux services dématérialisés c'est-à-dire supposant une authentification. Toutefois les conditions de sa mise en œuvre restent encore floues et les besoins en matière d'authentification étant encore mal définis par les Collectivités Territoriales nous pouvons considérer qu'il s'agit plus d'un sujet de veille que de mise en œuvre opérationnel pour les collectivités.

En revanche depuis peu (2010 – 2011) l'ANTS endosse un rôle à caractère de plus en plus opérationnel sur des dispositifs de dématérialisation concernant de près les collectivités territoriales soit de manière autonome soit en relais d'organisations de la DGME et à ce titre elle devient un interlocuteur de premier rang pour celles-ci. On peut ajouter que dès lors que l'interlocuteur représente une taille critique de besoins ou de services, l'ANTS est ouverte à des principes de collaboration avec des Collectivités territoriales.

## 2.1.7 Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication de l'État (DISICE)

### 2.1.7.1 Missions

Un récent décret en date du *21 février 2011*) a créé une « Direction Interministérielle des Systèmes d'Information et de Communication de l'État » rattachée au Premier ministre. Cette véritable DSI de l'État est placée sous l'autorité du Premier ministre et rattachée au secrétaire général du Gouvernement.

Missions :

- Orienter, animer et coordonner les actions des administrations de l'Etat visant à améliorer la qualité, l'efficacité, l'efficience et la fiabilité du service rendu par les systèmes d'information et de communication
- Veiller à la cohérence en matière de choix informatiques pour l'administration
- centraliser les prérogatives quant à l'interopérabilité des systèmes et des échanges d'informations, les normes de sécurité et d'accessibilité
- Veiller également à la conception et la mise en œuvre des opérations de mutualisation entre administrations de l'Etat, ou entre celles-ci et d'autres autorités administratives, de systèmes d'information ou de communication d'usage partagé
- Veiller à ce que les systèmes concourent de manière cohérente à simplifier les relations entre les usagers et les administrations de l'Etat et entre celles-ci et les autres autorités administratives
- Assurer une plus grande représentativité de ses positions technologique sur la scène internationale.

### 2.1.7.2 Positionnement par rapport à la DISICE

Cette nouvelle direction est de création trop récente pour juger de son positionnement et de son opérationnalité par rapports aux autres entités existantes.

Elle hérite entre autre du reste du pilotage des référentiels généraux (RGI, RGAA et RGS), ce dernier étant piloté avec l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information (ANSI).

Un mode de veille sur son action semble à ce jour suffisant.

## 2.1.8 Etalab

### 2.1.8.1 Mission

Créée par un décret du même jour que celui instituant la DISICE, la mission Etalab sera en charge de la création du portail unique interministériel des données publiques. Elle est également rattachée au secrétaire général du Gouvernement.

Le but de la mission Etalab est de faciliter la réutilisation la plus large possible des informations publiques des administrations et des collectivités (sur la base du volontariat afin de garder l'indépendance de gestion des collectivités territoriales).

### 2.1.8.2 Positionnement par rapport Etalab

Ce projet s'inscrit dans la continuité de ceux qui ont pu être lancés par les Etats-Unis ou la Grande-Bretagne regroupé sous le vocable Open Data.

Au niveau français un certain nombre de ville ont entrepris une démarche similaire pour leur propres données (Paris, Montpellier, Rennes, ...). Ce mouvement devrait aller en

s'accentuant et sera sans doute un levier majeur de l'action citoyenne des collectivités et à vocation à s'inscrire dans une logique de démarche sur la e-Démocratie.

La notion d'échelle y sera importante et l'accompagnement en amont et en aval de la démarche sera nécessaire car sous l'apparente simplicité des enjeux se cache une certaine complexité de mise en œuvre.

En préalable à toute volonté de projet en la matière on pourra utilement consulter le document récent que la FING a consacré à ce sujet : « Guide pratique de l'ouverture des données publiques territoriales - Guide à l'usage des territoires et de leurs partenaires - version de travail n° 1 - janvier 2011 ».

Dès lors qu'une collectivité s'engagera sur un projet Open Data une prise de contact avec Etalab sera à planifier.

### 2.1.9 CNFPT

Sans nous étendre sur le rôle bien connu du Centre National de la Fonction Publique territoriale, il est à noter que cet organisme a mis l'accent sur la dimension e-administration et propose à ce titre de nombreuses formations relatives à ce sujet que ce soit à destination des élus ou à destination des agents.

## 2.2 Acteurs régionaux

### 2.2.1 Expériences régionales externes

D'assez nombreuses expériences de mutualisation ont été initiées en France sur les problématiques d'infrastructures de Haut-débit. La tendance aujourd'hui est de faire évoluer les dispositifs vers la prise en compte des besoins de services dématérialisés que soit dans le cadre d'échange entre Collectivités, d'échanges de la collectivité avec les services de l'Etat mais aussi pour la délivrance de services aux citoyens.

Nous proposons ici des exemples de démarches qui nous semblent en cohérence avec la réflexion de la DDNT.

#### 2.2.1.1 Centre de Gestion (CDG)

Les Centres de Gestion sont des Etablissements publics locaux à caractère administratif, gérés par des employeurs territoriaux, qui ont pour vocation de participer à la gestion des personnels territoriaux et au développement des collectivités.

Les collectivités de moins de 350 agents y sont affiliées obligatoirement, les autres collectivités peuvent bénéficier de leurs prestations si elles le souhaitent.

En complément de leurs services obligatoires, les CDG peuvent fournir des services facultatifs financés par les seules collectivités volontairement adhérentes.

C'est dans ce cadre que certains CDG proposent des prestations mutualisées en matière de e-service, e-administration ou prestations informatiques. Nous présentons ici trois démarches qui recoupent un certain nombre de préoccupations pouvant intéresser la Région Basse-Normandie (à noter qu'aucun des CDG de la région n'est actuellement impliqué dans ce type de démarche).

##### 2.2.1.1.1 CDG 47 : projet "Elu rural numérique"

Le CDG 47 met en œuvre un projet numérique visant notamment à :

- sensibiliser les collectivités territoriales et établissements publics lot-et-garonnais aux enjeux des TIC
- proposer des outils leur facilitant la migration vers le numérique
- accompagner les agents et les élus dans la prise en main des nouveaux outils
- faire du numérique un facteur d'attractivité du territoire
- renforcer le lien avec les citoyens et accroître les services qui peuvent leur être proposés.

Une convention numérique, signée en septembre 2009, concrétise la réflexion menée entre les services de l'Etat et le CDG47 depuis septembre 2008. Elle vise à étudier et

mettre en œuvre des projets relatifs à l'axe 2 du programme opérationnel aquitain du fonds européen de développement régional (PO FEDER).

Les objectifs de la convention numérique :

- Développer les usages du numérique au sein des collectivités de Lot-et-Garonne, en s'appuyant sur l'expérience du Centre de Gestion dans l'accompagnement de ces dernières, notamment en matière informatique, avec 288 communes et établissements publics adhérents au pôle numérique.
- Réalisation d'un état des lieux de l'accès des collectivités au TIC sous forme d'une enquête
- Définition de 12 axes de progrès
- Détermination d'un programme pluriannuel de mise en œuvre.

Les résultats de l'enquête

264 collectivités ont répondu (54% en moyenne - 70% des communes). Le dépouillement de l'enquête a fait émerger des attentes fortes de la part des collectivités en matière de :

- création de sites Internet
- dématérialisation des échanges d'information
- numérisation du cadastre
- sécurisation du système d'information

C'est pourquoi le CDG 47 a décidé de mettre en œuvre un projet intitulé « l'élu rural numérique » visant à développer l'usage des outils numériques par les collectivités et établissements publics de Lot-et-Garonne.

Description du projet

- Objectifs :
  - combler le retard d'appropriation dont souffrent les collectivités
  - éviter le risque de voir la fracture numérique se creuser entre petites et grandes collectivités.
- Résultats attendus :
  - favoriser l'accès aux citoyens aux services publics de manière équitable
  - accroître l'efficacité des services par l'utilisation des outils numériques
  - favoriser le lien entre les entreprises et les collectivités
  - privilégier des échanges sécurisés et efficaces entre les collectivités
  - accroître la visibilité du territoire lot-et-garonnais vis-à-vis des autres territoires.

Quatre axes d'amélioration en matière d'usage des TIC font l'objet de projets

- Axe 1 - Les services Internet : Sites Internet (Création, hébergement, maintenance, gestion du nom de domaine...Accompagnement pour l'animation et la mise à jour du site, ...) et Espaces de travail collaboratifs (Messagerie, agendas partagés, annuaire de contacts, gestionnaire de tâches, partage de documents...)
- Axe 2 - La dématérialisation : Télétransmission des actes soumis au contrôle de légalité, Marchés publics électroniques, Certificats électroniques
- Axe 3 - L'information géographique ; vectorisation du plan cadastral, portail d'information géographique, fichiers fonciers standards
- Axe 4 - La sécurité du système d'information : Informatique et liberté, sécurité informatique, diagnostics de sécurité informatique

Chaque service fait l'objet d'une convention d'adhésion entre le CDG et la Collectivité concernée.

#### 2.2.1.1.2 CDG 82

Outre le service informatique créé en 1990, le CDG a développé depuis deux axes de missions sur Internet et sur la Dématérialisation.

L'approche Internet se décline assez classiquement autour de axes suivants :

- faciliter et promouvoir l'usage des nouvelles technologies dans les collectivités du département.
- mettre à disposition des collectivités une assistance technique spécialisée de proximité,
- mutualiser les moyens, les compétences et les frais d'hébergement,
- assurer la pérennité des outils et l'homogénéité des procédures utilisés,
- assure l'interface avec les différents organismes et fournisseurs (Préfecture, URSSAF, etc...),
- assurer la veille technologique (sécurité, dématérialisation des procédures, accessibilité, ...)

La convention liée à ce service distingue un forfait de base et des prestations complémentaires "à la carte".

Concernant l'accompagnement à la conception de sites, le CDG a lancé en 2008 / 2009 une Plate-forme Départementale Génératrice de Sites (CMS) dénommé UTOPIA. Ce projet, a été financé en partie par l'Europe (50%) et la Région Midi-Pyrénées (30%), dans le cadre du PRAI (Programme Régional d'Actions Innovatrices). Il a été mené en partenariat avec un autre CDG (46).

Pour ce qui est de la dématérialisation et en concertation avec les services préfectoraux, il a été décidé de mutualiser à l'échelle du département les coûts d'installation et de fonctionnement des outils nécessaires à la dématérialisation.

Le CDG a passé un marché avec un tiers de télétransmission homologué : ADULLACT PROJECT dans le cadre duquel ce dernier s'engage :

- à fournir sur ses serveurs un accès à une plate-forme de dématérialisation dédiée aux collectivités du Tarn et Garonne,
- à déléguer au Centre de Gestion toutes les actions d'administration, de formation et d'assistance sur cette plate-forme.

Le CDG est aujourd'hui en mesure de proposer aux collectivités du département une convention "Dématérialisation-Actes" leur permettant de bénéficier des services suivants:

- la fourniture d'un accès illimité à la plate-forme
- le paramétrage de la collectivité et des utilisateurs sur la plate-forme,
- l'installation et le paramétrage de l'accès à la plate-forme sur les postes de la collectivité,
- l'assistance à la souscription et à l'installation de certificats électroniques,
- la formation et l'assistance des utilisateurs.

Pour réduire les coûts d'acquisition de certificats électroniques nécessaires à l'utilisation de la plate-forme, le Centre de Gestion a également pris la compétence d'Autorité d'Enregistrement Déléguée, au près de Chambersign.

A ce titre, il est en mesure de préparer les formalités de souscription et assure la délivrance en face à face et l'installation des certificats sur sites.

Une partie des investissements nécessaires à la mise en place de ce service a été cofinancée par le FEDER et la Région Midi-Pyrénées, dans le cadre du Programme Régional d'Actions Innovatrices (PRAi).

Depuis juillet 2010, l'adhésion à cette plateforme ouvre également droit, sans surcoût, à un accès à une plateforme de dématérialisation des Marchés Publics qui s'inscrit dans la continuité des objectifs de mutualisation et d'assistance aux collectivités en matière de TIC.

### 2.2.1.1.3 CDG 59 : Centre de ressources e-administration et technologies de l'information et de la communication (cre@tic)

Créé en 2006 à l'initiative du CDG 59 **cre@tic**, aide les collectivités territoriales à moderniser l'action administrative pour développer un e-service public de proximité et un meilleur service aux citoyens.

Les prestations suivantes sont proposées :

- Sensibiliser : Dans un premier temps, les équipes de cre@tic interviennent directement sur le territoire des intercommunalités ou par visioconférence pour sensibiliser et informer les élus et les décideurs publics dans le domaine des TIC. Ces interventions sont ouvertes à toutes les collectivités qui le souhaitent et se déclinent de différentes manières :
  - Des réunions d'information
  - Lateliers nuMAIRIEques (conférences sur le thème des services et outils numériques, organisées en partenariat entre cre@tic et l'intercommunalité et à destination des élus, délégués communautaires et secrétaires généraux).
  - Les groupes de travail
  - Les ateliers pr@tic : la plate forme pr@tic est un outil numérique permettant aux collectivités de gérer en ligne les services qu'elles souhaitent utiliser au sein de leur collectivité. Les ateliers pr@tic permettent d'expérimenter les outils de la plate forme (Formulaires en ligne (demande d'actes civils, etc), Gestion et réservation de ressources (gestion des salles municipales, etc), Parapheur électronique, Gestion des résultats électoraux, Gestion des délibérations, ACTES (Aide au Contrôle de légalité dématÉrialiSé), Gestion des ressources humaines (extranet Ciril pour la gestion des carrières), ...)
- Diagnostic et conduite du changement  
Le Cdg 59 et l'équipe cre@tic peuvent accompagner les collectivités volontaires dans la conduite du changement (techniques, aspects humains et organisationnels). La démarche est organisée autour de :
  - Etat des lieux
  - Évaluation et formalisation des besoins
  - définition d'un plan de conduite du changement
  - Préconisations
  - développement durable
  - démarche qualité
- Améliorer la relation avec le citoyen
  - Présence de la collectivité sur Internet : prérequis, services au citoyen, outils de démocratie locale, messagerie électronique, communication
- Moderniser l'administration territoriale – Dématérialisation
  - Le bureau virtuel
    - Accès à l'information
    - Applications métier
  - La dématérialisation : création de documents numériques, circuit de validation, signature électronique, télé-transmission (contrôle de légalité), archivage numérique
- Cre@thèque :
  - Cré@tic souhaite aussi profiter du mouvement de modernisation pour inciter l'utilisation de logiciels libres. Grâce aux logiciels libres, cre@tic offre aux collectivités une réelle mutualisation des outils et des logiciels. Les logiciels libres sont plus économiques que les logiciels propriétaires et offrent aussi des avantages techniques tels que l'interopérabilité. Un logiciel libre est un logiciel dont la licence dite libre donne à chacun le droit d'utiliser, d'étudier, de modifier, de dupliquer, de donner et de vendre ledit logiciel sans contrepartie. Cre@tic a déjà réalisé un CD-ROM de logiciels libres (également disponibles sur le site internet) à disposition des collectivités en partenariat avec l'ADULLACT (Association des Développeurs

et des Utilisateurs de Logiciels Libres pour l'Administration et les Collectivités Territoriales). Ils concernent la bureautique, le multimédia, les logiciels internet, les outils web, etc. De cette manière, même les collectivités les plus petites et celles qui disposent de peu de moyens pourront bénéficier de ce dispositif.

- Former
  - La formation magistrale sur site
  - Les formations à distance
    - le e-learning qui permet aux agents de s'auto former via un support électronique (CD-ROM, internet, intranet)
    - les formations par visioconférence qui permettent de réaliser une formation sur plusieurs sites en même temps
- Assistance (assistance technique pendant toute la durée d'un projet)
  - une assistance téléphonique
  - une assistance technique avec prise de contrôle de l'ordinateur à distance
- Observatoire e-administration TIC et collectivités :
  - rechercher et établir les besoins des collectivités en matière de TIC et de e-services
  - diagnostic et évaluation des résultats afin de suivre l'efficacité et l'efficience du projet
  - informer, communiquer, mutualiser les expériences auprès d'un large public afin de fédérer le plus grand nombre

#### 2.2.1.2 e-Bourgogne

##### 2.2.1.2.1.1 Historique

- 2003 volonté de l'Etat de lancer une salle de marché public à un niveau local
- Demande au Président du CR Bourgogne de l'époque si il pouvait être intéressé au lancement d'une expérimentation en la matière et réponse positive de celui-ci.
- Incompréhension entre l'Etat (qui était plutôt sur une logique étude) et la Région qui était sur une logique projet. En conséquence la Région a :
  - poursuivi en leadership
  - élargi son partenariat aux 4 CG (l'Etat restant partie prenante mais avec un désengagement financier).
  - cherché à faire adhérer d'autres collectivités
  - cherché à collaborer avec les entreprises
- en 2006 l'approche Marchés publics est complétée par :
  - « J'entreprend en Bourgogne » (dispositif porté par la Direction de l'économie du Conseil Régional de Bourgogne)
  - Le parapheur électronique (workflow pour la signature de document)
- en 2008, après deux années de préparation, décision est prise de créer un groupement d'intérêt public d'administration électronique (GIP) qui intègre également une fonction de centrale d'achat pour le compte de ses membres. Les membres fondateurs sont le Conseil Régional de Bourgogne, les quatre Conseils Généraux de la Région, l'Etat et des Collectivités Territoriales en direct. Une gouvernance structurée autour de 13 collèges assure le pilotage du dispositif dans le respect des intérêts de chacun. e-Bourgogne compte aujourd'hui 1100 adhérents (contre 300 à son démarrage). 85% sont des Collectivités Territoriales le reste étant des organisations publiques (hôpitaux, associations, ...). A noter qu'il n'y a pas d'adhérents entreprises au GIP. (c'est une des cibles adressées). L'objectif 2012 est de 1500 adhérents (pour 2 047 communes au total sur la région).
- 2008 voit également la décision de recourir à un partenariat public / privé (PPP) pour la refonte et l'exploitation de la plateforme de services. Un dialogue compétitif est engagé sur le premier semestre 2008 qui se termine par la signature en du contrat en novembre 2009. La société Atos Worldline est retenue comme titulaire pour une période de 10 ans.

#### 2.2.1.2.1.2 Organisation

L'approche PPP consiste à confier la maîtrise d'ouvrage d'un projet à un opérateur privé, sur une période donnée, contre paiement d'une redevance le plus souvent annuelle. En concertation avec la puissance publique, l'opérateur calcule son risque en fonction des contraintes exprimées par celle-ci et définit le niveau de rémunération attendu. S'il n'y a pas de coût initial, il investit donc au début du projet pour construire les services et gère sa marge dans le temps (soit 10 ans dans le cadre de e-Bourgogne). Des indicateurs (72 dans le cas d'e-Bourgogne), contractuellement définis, permettent d'apprécier (et de corriger) le pilotage sur la durée.

L'ensemble reste sous pilotage public et les membres fondateurs du GIP y gardent un rôle prépondérant (y compris en termes de financement).

Souvent utilisé dans le cadre de projet de construction (une centaine de projets auraient été conçus en France) cette approche reste très novatrice en matière de services dématérialisés. Elle sort des habitudes, tant pour la puissance publique que pour l'opérateur industriel et suppose un accompagnement dans la durée qui peut avoir une influence sur l'équilibre général du projet et son évolution.

La définition du périmètre du PPP a porté sur :

- fonctionnalités attendues
- modèle économique
- indicateurs
- suivi du projet.

Concernant les fonctionnalités attendues de la plateforme il a été défini une tranche ferme (objet de la redevance) et des tranches conditionnelles qui sont répertoriées dans une liste pré-qualifiée définie en début de contrat. Le choix de les engager est décidé de manière conjointe. Dans le cadre de e-Bourgogne elles peuvent porter par exemple sur :

- une PF régionale géographique pour la Bourgogne (porté par les communes)
- la mise en œuvre d'ENT soit pour le primaire soit pour le secondaire.

Enfin il peut y avoir du « non prévu » qui peut être intégré mais qui supposera un avenant au contrat avec possibilité pour l'opérateur industriel de refuser, après discussion, de prendre en compte la demande nouvelle et non prévue. Il y a par exemple eu une réflexion sur une approche SAAS pour des applications métiers que le GIP a finalement traité sous forme d'un accord cadre au niveau régional pour permettre de négocier des conditions régionales et des garanties à un niveau régional.

#### 2.2.1.2.1.3 Modèle économique

Le modèle économique vis-à-vis des adhérents a été défini par le GIP et se base sur un coût annuel. Il repose sur la mutualisation **et** la solidarité (péréquation). L'adhésion se fait en bloc (avec des indicateurs ciblés en fonction de l'adhérent).

Exemple :

- Pour une petite CT de moins de 500 hbts = 500 € / an
- Sur cible 1000 à 2000 hbts 1,10 à 1,15 € / hbts.

Le budget collecté permet de payer tous les frais

- Coût du loyer à l'opérateur industriel
- formation
- salaires d'une équipe de 10 personnes
- support
- dépenses de communication.

A noter que certains projets peuvent être proposés à des financements complémentaires et/ou alternatifs.

Le budget annuel s'établit à 4 m€ (avec obligation d'exécution). Une redevance annuelle de 1,9 M€ est versée à l'opérateur industriel en correspondance à la tranche ferme d'engagement.

#### *2.2.1.2.1.4 Technologie*

En 2009 le travail du partenaire industriel a consisté à reprendre l'existant (où l'on avait des applications en silo) pour évoluer vers un nouveau socle technique en environnement Open source (SOA) qui permet l'incrémentation des nouveaux services et possibilité de mutualisation de certaines fonctionnalités.

Cette approche inclut traite notamment la question de l'authentification / gestion des identité (my-eC3 via une licence L-GPL) qui peut-être considérée comme le cœur de la PF.

Ce noyau peut d'ailleurs être réutilisé par une Collectivité (adhérente ou non) pour l'accès à ses propres services diffusant ainsi un modèle unifié d'accès aux services.

Un travail de packaging est en cours de finition qui pourra s'adapter à la mise en œuvre de cartes agents ou CNIE.

#### *2.2.1.2.1.5 Périmètre de services*

Le périmètres des services proposés s'établit comme suit :

- Salle des Marchés : basée sur une solution ATEXO. Application qui a le plus de succès auprès des collectivités
- Parapheur
- Actes de télétransmission
- Archivage à vocation probatoire (en collaboration avec des archivistes)
- Générateur de sites Internet (une application co développé par le GIP et le partenaire indutriuel et utilisée par exemple par la ville de Tournus)
- Géoportail : basé sur une API IGN (par ailleurs client du partenaire industriel) et qui a vocation d'agrèger les contenus et de permettre aux Collectivités d'avoir une utilisation privative de leurs tags cartographiques

L'offre e-Bourgogne actuelle couvre bien les besoins des petites CT en matière de dématérialisation mais la question peut se pose en matière de « Retour sur Investissement » pour les gros financeurs.

Les besoins d'évolution peuvent être « contrastés » suivant les adhérents et doivent également tenir compte des intérêts du partenaires industriel. L'enjeu est donc d'identifier en priorité des sujets qui soient communs à tous les adhérents. Sinon il faudra peut-être introduire la possibilité de gérer une différenciation de services en fonction d'une typologie d'adhésion.

Le partenaire industriel propose une veille ; s'appuie sur des benchmark et discute avec le GIP des stratégies d'évolution. Une « road Map » des services est formalisée pour les 4 premières années (jusqu'à fin 2013) qui identifie les sujets suivants :

- Gestion des aides sociales
- Reprise et télétransmission
- Archivage à vocation probatoire
- Signature électronique
- Mise en œuvre de solution paiement (choix de Tipi)
- Offre maison (mise en production en décembre 2010) d'administration en ligne (informations pratiques, formulaires téléchargeables, paiement des impôts, etc.)
- Solutions collaboratives

L'approche service s'accompagne d'une réflexion sur les services transverses à prendre en compte notamment pour répondre à une forte demande d'information et de formation.

#### 2.2.1.2.1.6 Conclusion

e-Bourgogne représente un modèle viable qui s'appuie sur une architecture technique solide, opérée par un acteur industriel dans le cadre d'une gouvernance représentative. L'adhésion au modèle permet de bénéficier d'une réelle qualité de services de la plateforme et d'évolutions intéressantes dès lors qu'elles correspondent à un besoin global des adhérents..

La limite réside dans la nécessité préalable d'adhérer à un modèle qui n'intègre pas la gestion différenciée des adhérents ni la prise en compte de besoins spécifiques. Au fur et à mesure de son développement, les avantages (homogénéité technique, gouvernance, PPP, ...) peuvent alors devenir de potentiels inconvénients notamment en matière de choix d'évolution en matière de services et de ROI pour les (plus gros) financeurs / utilisateurs.

#### 2.2.1.3 e-Mégalis

##### 2.2.1.3.1.1 Historique

Le syndicat Mixte a démarré en 1999.

- Objectif initial : raccordement des établissements public bretons dans une optique d'aménagement numérique du territoire.
- Aujourd'hui : passage de cette logique de réseau de services de télécommunication à une **Plate-forme de services d'administration électronique** qui a pour objectif l'utilisation des outils et de la technologie par les administrations (Etat, Administration déconcentrée) et les CT pour faciliter et rendre accessibles les services aux usagers

##### 2.2.1.3.1.2 Organisation

e-Mégalis s'est organisé selon une formule de syndicat mixte qui reste la forme la plus souple des structures de Coopération intercommunale.

Il regroupe 86 membres adhérents représentant 1002 communes sur les 1268 de la région, incluant :

- le Conseil Régional de Bretagne, les 4 Conseil Généraux, et 10 Communautés d'agglomération qui forment le « G15 »
- 76 Communautés de communes
- 4 villes en direct (qui sont soit non adhérentes à une intercommunalité soit membre d'une CC non encore adhérente).

D'un point de vue général, le Syndicat Mixte a atteint un haut niveau de légitimité et mène un vrai travail de transfert de compétence dans un cadre d'intérêt général et de gestion fine de la subsidiarité

La réflexion sur les services est menée à partir du besoin et le Syndicat Mixte donne une part importante aux utilisateurs dans un objectif de promotion d'une démarche mutualisée et solidaire, potée par une réelle volonté politique de soutien au dispositif.

Le travail du Syndicat mixte s'inscrit dans un contexte de mise en œuvre d'un SCORAN (en cours d'élaboration).

La culture de la concertation y est forte et la recherche du consensus constante. L'évolution est garantie par une politique active d'évaluation.

Parmi les règles intangibles du syndicat mixte on notera :

- ne jamais fournir de services à l'utilisateur final
- ne pas s'instituer comme une « supra CT » et ne pas faire à la place de celles-ci
- ne pas se faire assimiler à un prestataire
- ne rien se faire imposer par des prestataires
- capitaliser les expériences réussies ailleurs (dans et hors territoire régional)
- travailler avec tous les acteurs (Fing, Apronet, Ville Internet, Syntec numérique, Association professionnelles, Association Marsouin, Associations des maires, ...)

- à noter que c'est parfois plus difficile avec les acteurs régionaux (par ex : agences de développement économique) ou des acteurs plus institutionnalisés CNFPT ou CDG
- formaliser la nature et les objectifs de coopération dans une feuille de route.

*A noter* : un recensement à l'échelle régionale va aider à identifier un écosystème des acteurs privés (notamment locaux) dans l'objectif de travailler avec eux. Seule obligation : respecter une obligation d'exhaustivité (travaille sur des dynamiques de filières).

L'organisation se traduit par une gouvernance précise qui permet de maintenir un haut niveau de coopération et de gérer des niveaux de responsabilité et de hiérarchies différents entre des acteurs multiples parfois même à l'intérieur d'une même institution.

L'objectif est de maintenir un large niveau d'information à tous les acteurs concernés.

L'organisation générale s'articule autour des instances suivantes :

- Président (élu) qui maîtrise les enjeux politiques et l'articulation avec l'opérationnel
- Groupe de travail des Directeurs des Systèmes d'Information qui se réunit deux ou trois par an et qui mène un travail partagé sur des problématiques technique et/ou métier
- Comité d'Orientation Stratégique des Directeurs Généraux des Services afin de bien les informer, qui se réunit 2 fois par an. Un bulletin de liaison permet entre les réunions de maintenir un bon niveau d'information

Une information régulière des élus est également pratiquée dans le cadre du bureau syndical

Au-delà la direction générale s'emploie à gérer les relations interpersonnelles et quotidiennes avec les acteurs.

Le point capital à retenir et à préserver est que ce soit un projet politique. Ce sont les élus qui apportent la légitimité qui se transmet ensuite auprès des DSI / des élus / des DGS (la plus difficile).

#### *2.2.1.3.1.3 Modèle économique*

Chaque membre verse une subvention au Syndicat Mixte qui finance :

- son fonctionnement (12 personnes en interne)
- ses actions de communication
- les services à caractère obligatoires et réglementaires (à hauteur de 70%. Les 30 % restant étant financés directement par les bénéficiaires).

Les autres services (exemples : visio-conférence / acquisition d'un orthophotoplan / Plateforme d'échanges sécurisés / ...) sont soit portés par le Syndicat Mixte en direct soit demandés par l'un ou l'autre des membres.

Après étude par le Syndicat Mixte, un arbitrage est rendu en bureau du Comité syndical sur l'acceptation ou non de déployer le service. Si il est déployé son financement est assuré à 100% par les utilisateurs qui le souhaitent. (avec la recherche d'un élargissement de l'assiette du financement par plusieurs acteurs).

#### *2.2.1.3.1.4 Technologie*

Même si elle n'est pas dénommée comme cela, l'approche du Syndicat Mixte se rapproche de la mise en œuvre d'une PF de services.

Au niveau technologique, il y a un enjeu d'urbanisation de la PF (orientation vers une même architecture technique). De ce point de vue l'expérience de e-Bourgogne est jugée intéressante et des contacts ont été noués avec des partenaires industriels potentiels. (Atos / Bull / IBM).

D'un point de vue technique la question de l'interfaçage avec les applications métiers paraît central.

En revanche il n'est pas envisagé de faire appel à un PPP et le choix de recourir à un intégrateur se fera dans un cadre traditionnel de relation client / fournisseur sur la base d'un Marché Public. Une contrainte sera à gérer relative au besoin de remise en concurrence régulière.

L'appel à un prestataire technique externe obligera le syndicat mixte à intégrer des compétences techniques internes pour piloter la relation à un prestataire à qui on va déléguer la réalisation de la Plate-forme technique cible.

#### 2.2.1.3.1.5 Périmètre de services

Il fait l'objet d'un plan d'orientation stratégique 2010 - 2015 qui fixe les investissements sur 5 ans et qui est mis à jour annuellement.

La priorité y est donnée aux **services obligatoires et réglementaires** (ceux qui s'imposent aux collectivités territoriales) :

- Dématérialisation des Marché publics
- ACTES et HELIOS
- Archivage électronique à valeur probatoire
- Signature électronique.

Les « **services en direction des usagers** » identifiés portent sur :

- Promouvoir l'acquisition de site interactif
- Proposer des cadres méthodologiques (avec ville Internet).
- Mettre en place un observatoire des sites Web bretons
- Travailler au rapprochement entre l'offre et la demande (qui offre quoi / qui a besoin de quoi ?). L'objectif est de déployer un dispositif d'offre dans un cadre mutualisé, par exemple :
  - en termes d'information, suite à la disparition annoncée de SPL (service public local), le choix sera de prendre la solution de continuité proposée par Easter eggs
  - en matière de dématérialisation intérêt à l'approche Cap Démat du CG 95 (qui intègre notamment une approche en matière de dématérialisation).

De fait, concernant l'approche en matière de **services aux citoyens**, les applications incontournables peuvent être très variables et peuvent dépendre d'objectifs politique et/ou de communication. La notion de 'Retour sur Investissement' (ROI) politique y joue un rôle et doit être prise en compte. Des facteurs incitatifs peuvent être envisagés pour en accélérer l'adoption ou la mise en œuvre.

A l'image de e-Bourgogne, l'approche service s'accompagne d'une réflexion sur les services transverses. Un pôle est dédié à l'accompagnement et la conduite du changement a été créé qui traite par exemple de la conduite du changement, de la formation (catalogue commun des formations) et de la compréhension des enjeux métiers / ...

#### 2.2.1.3.1.6 Conclusion

La réussite de e-Mégalis tient à son caractère très collectif qui concerne tout le monde. **Cela reste un projet politique au sens territorial du terme.**

Aujourd'hui du point de vue du Conseil Régional l'appel à e-Mégalis est devenu un réflexe. Mais la coopération n'étant pas forcément un facteur naturel cela reste à piloter de manière constante et fine.

Du point de vue d'une ROI politique la dynamique e-Mégalis a imposé un leadership reconnu sur la question du numérique et une approche objectivée des pratiques (étude ROI / mise au point d'indicateurs d'évaluation / enquêtes entreprises citoyens DGS DSI / ...) a permis une transparence sur les résultats et une évaluation constante du dispositif.

L'approche proposée, sous réserve de son pilotage et de sa gouvernance, apparaît souple, agile et adapté. Il représente un modèle valide pour la région Basse-Normandie.

## 2.2.2 Acteurs de la Basse-Normandie

### 2.2.2.1 Contexte général

Le territoire régional est riche en acteurs susceptibles d'agir en matière de numérique et de e-services. L'écosystème est connu ce qui ne semble pas empêcher une certaine verticalité dans les actions des uns et des autres qui ne facilite pas toujours la lisibilité des actions.

En synthèse on peut identifier des familles d'acteurs :

- Etats et services déconcentrés publics
  - Préfecture (SGAR, DREAL, ...)
  - Direction régionale de la Caisse des dépôts
  - Administration enseignement (Rectorat, CRDP, ...)
- Collectivités locales
  - Conseils généraux du Calvados, de la Manche et de l'Orne
  - Services internes du Conseil régional
  - Agences liées à une Collectivité (ex : Miriade, Synergia)
  - Ville de Caen
  - Communauté d'agglomération de CA Caen la mer
  - Autres Communes actives sur le numérique : Saint-Lô, Alençon,
  - Initiatives territoriales : Novea (Pôle d'excellence rural)..
- Académiques
  - Ensicaen
  - ESAM
  - Ecole supérieur d'Arts et Media
  - Université de Caen
- Outils de mutualisation (thématiques ou territoriaux)
  - Manche Numérique
  - Pôle TES
  - Pôle ATEN
  - Echangeur
- Acteurs associatifs ou privés (thématiques ou territoriaux)
  - Association Télésanté Basse-Normandie
  - CHU
  - IMEC
  - ARTANK

Ce classement est arbitraire et sans doute pas exhaustif. Il souligne simplement la nécessité d'avoir une politique volontariste et organisée de partenariat à valoir pour cette dimension interne mais qui devrait également prendre en charge la dimension relationnelle avec les partenaires externes à la région.

Concernant la dimension des services dématérialisés des collectivités qui nous occupe, le **périmètre à prendre en compte** s'applique aux entités concernées par le Scoran avec une priorité vis-vis de Caen-la-Mer ; de Manche numérique et, dans une moindre mesure, des Conseils généraux du territoire.

Ces derniers, s'ils ont une action en propre les concernant, sont vis-à-vis des Collectivités avant tout en soutien financier des initiatives. Le conseil de la Manche faisant exception en ayant « délégué » sa compétence numérique à Manche Numérique.

### 2.2.2.2 Conseil régional de Basse-Normandie

#### 2.2.2.2.1 Contexte

Nous tenons pour acquis que la DDNT fera sienne son ajustement à la politique de la Région en matière de numérique qui s'organise autour de :

- financement
- projets à destination d'usagers régionaux (EPN, ZNM, P@t, i2N, Cart@too)
- projets des services internes (Marché dématérialisés, ...).

Toutefois la rencontre avec jeu limité mais a priori représentatif du territoire nous a permis d'identifier que le rôle de la région est apprécié dès lors qu'il s'attache à des projets bien identifiés tels que les EPN.

#### 2.2.2.2 Perception sur les services

##### **Focus EPN**

Sans reprendre ici l'historique des EPN ni procéder à une étude détaillée des services offerts puisqu'une étude particulière est actuellement en cours on se contentera de donner les grandes lignes et de faire un retour sur les remarques des Collectivités à leur sujet.

Dans les deux EPN visités ou couverts par les Collectivités que nous avons rencontrés, deux typologies de services ont été identifiées (avec parfois des modalités différentes d'un EPN à l'autre) :

- Services dits en libre accès (plages d'heures pendant lesquelles les particuliers viennent avec ou sans leur PC demander de l'aide sur des difficultés rencontrées)
- Ateliers organisés par l'EPN sur des sujets variés (le plus généralement cités : des sujets de base en informatique, et des sujets portant sur la photographie ou la vidéo).

Les EPN ont été lancés avec le concours de la Région avec un financement Il est intéressant de noter qu'il existe une certaine autonomie dans la gestion des services, leurs périmètre, le montant de l'abonnement (payant ou gratuit), etc.

Ils sont perçus comme un service public, renforcé par le fait que l'abonnement se fait par un chèque à l'ordre du Trésor Public.

Leur succès est partagé par tous les acteurs que nous avons rencontrés. Les taux de remplissage sont importants, certains ont des ateliers qui affichent complets plusieurs mois à l'avance.

L'EPN semble avoir parfaitement rempli son rôle sur la fracture numérique. La population de départ (60 ans et +) rajeunit sur certains sites avec la présence d'une population active motivée pour des besoins propres.

Au-delà de l'aspect formateur, l'EPN agit sur le tissu social par un contact entre génération, une transversalité qui lui permet de s'intégrer dans le tissu local pour l'enfance, la jeunesse et le troisième âge. Il s'adresse aussi à des groupes demandeurs de formation (ex : assistantes maternelles, élus,..).

Les associations sont aussi très demandeuses d'ateliers, et des conventions sont signées avec certaines d'entre elles pour contractualiser les prestations, l'EPN agissant comme prestataire de services.

Le rôle de l'EPN est aussi vu comme un relais d'animation dans la mise en œuvre de nouvelles technologies.

Ainsi pour le passage à la TNT (qui a été l'objet de réunions spécifiques animées par un expert dans les locaux de l'EPN) ou l'accompagnement du dispositif cart@too dans certains EPN (cette fonction relais étant vécue comme un facteur de succès de la carte là où il est disponible).

Côté particuliers, il y a une demande hétérogène dont le périmètre varie selon la population fréquentant ces établissements. Parmi les demandes et évolutions EPN, citons les éléments suivants recueillis :

- accompagner la demande de culture numérique des jeunes (par exemple en matière musicale ou au titre d'une éducation au numérique et à l'image)

- proposer (à l'image de certaines collectivités qui le font) une approche e-démocratie (mise en place de forum, former des élus et des citoyens, ...)
- Demandes internes de communes pour la formation des salariés aux outils bureautique, personnel du centre de loisir à la video....
- Etablir des synergies avec l'Office de Tourisme
- Etendre les accès wi-fi étendu
- Proposer des applications innovantes (balades numériques avec tag sur panneaux)

In fine le rôle tenu par la Région dans le déploiement des EPN, les autres approches projets étant moins nettement perçues.

Tout d'abord en tant que financeur, et nous avons senti une réelle inquiétude si le niveau des subventions actuelles venait à baisser.

Du côté des animateurs rencontrés le retour est également positif.

Ils se sentent « épaulés », à la fois par la stratégie que leur propose la Région pour l'activité des EPN, et dans l'animation par la Région des animateurs.

La Région a ainsi donné un statut reconnu, et contribué à la professionnalisation du métier d'animateur. Les arguments positifs suivants ont été exprimés :

- Appartenance à un réseau d'animateurs
- Enrichissement de nouvelles pistes de travail
- Accès à des formations
- Qualité des fiches « guide » fournies par la Région
- La Région a été un guide dans la conception des ateliers
- La Région propose un « cadre » qui évite de s'éparpiller et rassure
- La diffusion des informations via un site, la présence d'un forum entre animateurs a permis de définir les plaquettes et la déclinaison de thèmes
- Le soutien téléphonique en cas de problème est positif
- Séminaires sur la prospective et évolution de l'informatique très appréciés, « permet de savoir ce qui se passe », permet de partager avec d'autres animateurs, de se créer un réseau et de s'appuyer sur les compétences des uns et des autres (donne lieu à des rencontres « officieuses » et coups de fil entre animateurs).

### **Perception des autres services**

D'une manière générale, que ce soit pour les services offerts aux citoyens ou les services entre les Collectivités et l'Etat, les Collectivités ont un regard très positif sur la Région.

Les apports de la région sont aujourd'hui très visibles sur les EPN (cf § EPN), les projets de ZNM et pour certaines Collectivités sur la cart'@too, le service « covoiturage » et le service « comment j'y vais.fr ».

La perception du dispositif P@T, bien que situé dans les locaux de l'EPN, reste plus nuancée. Il ne rencontre pas le même taux de fréquentation et il semblerait que les prescripteurs de ce type de service ne « jouent pas le jeu », notamment Pôle Emploi, et que certains logiciels de téléformation ne soient pas encore bien rodés. Les souhaits exprimés pour une action de la région portent sur un support et une prise en charge des relations avec les entités administratives importantes (ex : Pôle Emploi, GRETA). A noter, l'initiative de la ville d'Alençon qui a fait le pari d'ouvrir le P@T à des organismes privés pour une meilleure utilisation de ces services.

#### 2.2.2.3 Communauté d'agglomération Caen la Mer

Il est avec l'Etat, la Région Basse-Normandie et les 3 Départements de la région à l'initiative du SCORAN (créé en juin 2009) et qui s'apparente à une feuille de route pour une instance de gouvernance.

Son action porte sur trois dimensions (seule ou parfois en partenariat avec d'autres collectivités) :

- **Dimension technique**, les collectivités du territoire ont souhaité impulser l'innovation, sans jamais se substituer au secteur privé. Aujourd'hui le développement du cloud computing, le soutien des filières autour des TES ou encore du document numérique, de la réalité augmentée, ont conduit les collectivités à travailler à la mise en place d'une centrale numérique mutualisée qui a pour objectif :
  - d'apporter aux entreprises locales des ressources techniques mutualisées, de proximité
  - de fournir des ressources techniques dans les couches basses pour différentes plateformes métier.
- **Dimension infrastructure de travail** : Caen la mer conduit la mise en place, au cœur du campus high tech, d'un lieu ressource de plus de 700 m<sup>2</sup>, dédié à l'innovation pour la sensibilisation des entreprises aux TIC, pour la promotion des produits innovants des entreprises du territoire et pour héberger les entreprises porteuses de projets labellisés par le pôle TES.
- **Dimension usage** : l'agglomération s'implique également dans le cadre d'une offre de "bouquets de services" innovante basée sur les technologies sans contact et centrés sur l'utilisateur-client. Cela concerne deux projets phares :
  - Projet RUNN : carte étudiante multi services développée en haute et basse Normandie qui permettra à un usager de choisir ses services et non à un fournisseur d'imposer son service au citoyen. Ce projet présente l'intérêt de produire un équipement important de porteurs de facteurs de formes NFC, futurs clients d'un bouquet de services élargi
  - Programme SMART URBAN SPACES : le territoire contribue à édifier des normes européennes en matière de sans contact avec la participation des communes de Caen et de Saint Lô et le support d'industriels tels que GEMALTO, NXP et CEV. Ce programme européen labellisé par l'organisation européenne ITEA2 a été retenu par le Ministère français de l'Economie, de l'industrie et de l'emploi comme prioritaire. Ce programme s'attache notamment à développer des applications "Transport" et "Tourisme-Culture" : l'objectif consiste à faire en sorte qu'un usager puisse acheter des tickets de transport en Basse-Normandie selon un procédé répliqué à l'identique en Espagne ou en Finlande. Cette expérimentation implique une interopérabilité du service entre les villes européennes concernées (Saint-Lô, Bordeaux en France ; Helsinki, Oulu en Finlande et Valence en Espagne) en étroite relation avec les opérateurs de téléphonie mobile et les transporteurs. Cette initiative rejoint la démarche en cours engagée localement autour du titre unique de transport.

Avec ces projets le territoire dispose donc de deux mécanismes favorables au développement des usages jouant simultanément sur l'offre (SUS – bouquet de services) et la demande (RUNN – facteur de formes NFC).

En termes de projets, l'agglomération Caen la mer s'est également positionnée sur les sujets suivants :

- Réponse à l'appel à projet "**Territoire leader mobile sans contact**" avec comme positionnement stratégique la diffusion massive de services mobiles à des fins de validation « précompétitive » des usages (en « partenariat suggéré » avec le département de la Manche et Manche Numérique)
- Soutien à l'appel à manifestation d'intérêt « **Plates-formes mutualisées d'innovation** », porté par le **pôle TES** et destinée à amorcer la création d'un environnement favorable au développement d'une véritable filière industrielle des services liés à la **Mobilité sans Contact**.

#### 2.2.2.4 Manche Numérique

##### 2.2.2.4.1 Historique

Manche Numérique est un syndicat mixte créé en 2004 à l'initiative du département de la Manche et exerce deux compétences :

- **L'Aménagement Numérique du Territoire** : déploiement des infrastructures de télécommunication, le développement des services et la promotion des usages en matière de Technologies de l'Information et de la Communication (TIC)
- **L'Assistance à l'Informatique de Gestion** : l'assistance informatique est un « service public industriel et commercial » dont les prestations sont payantes. Ce service accompagne les collectivités membres dans l'évolution de leur parc informatique, la modernisation des procédures et les assiste au quotidien.

1200 km de fibre optique complété par un réseau wifi (Wimax) ont été installés pour couvrir les zones arrières (avec un dernier kilomètre en affermage).

Ce réseau appartient au syndicat mixte et a été financé en primo financement par le Conseil Général de la Manche soutenu par l'Europe, l'Etat, la région et les communautés de communes.

#### 2.2.2.4.2 Organisation

Manche Numérique regroupe la totalité des communautés de communes du département et la Communauté Urbaine de Cherbourg et couvre 99 % de la population et du territoire départemental.

Le partenariat a pris la forme d'une délégation de service public c'est-à-dire que les organisations adhérentes lui délèguent leurs compétences numériques entrant dans les champs de ses compétences.

Manche Numérique s'inscrit dans le SDAN (Schéma Directeur d'Aménagement Numérique) qui structure une approche en trois lots :

- Lot 1 : infrastructure
- Lot 2 : actions et services à conduire en cohérence avec l'infrastructure disponible (objectif schéma de déploiement stratégique)
- Lot 3 : projets pilotes (liés au lot 2) ou sur demande (ex : CC La Hague a un projet de PF ouvert pour la collecte de données).

#### 2.2.2.4.3 Modèle économique

L'essentiel des ressources du syndicat mixte sont issues de :

- La contribution des membres associés (selon une répartition fixée dans les statuts et une contribution plus forte du département)
- Le produit des taxes, redevances et contributions correspondant aux services assurés et notamment les redevances d'exploitation des infrastructures propriétés du Syndicat ou mises à sa disposition

Cela couvre le périmètre classique des dépenses de fonctionnement du syndicat et le remboursement des emprunts nécessaires aux investissements.

A noter que tout projet en matière de communications électroniques et de technologie de l'information et de la communication formellement souhaité par un membre sur son territoire et non prévu dans le plan de financement initialement défini est à financer par ledit membre.

#### 2.2.2.4.4 Périmètre de services

**Concernant l'infrastructure** il y a consensus et les projets de développement portent sur :

- **FTTH pour tous.** 15 000 km de prévu. Cela représente un facteur 10 d'investissement par rapport au Haut débit (soit 200 M€ d'investissement). Cela supposera un vrai mécanisme de solidarité entre les communes. Le plan de financement sera mixte. L'approche est portée par la logique Cloud Computing et vise à répondre à des besoins thématiques (par exemple imagerie médicale) et à des besoins personnels (arrivée des chaînes TV 3D pour la quelle la fourniture satellite ne suffira pas).

- **Amélioration Wifi** (expérimentation d'une nouvelle technologie pour pouvoir augmenter le débit afin de supporter le triple play)
- **Soutien à la « dé saturation » du réseau mobile** (dans un objectif de la généralisation 4G). Sur ce sujet Manche Numérique n'a pas directement la main mais les opérateurs s'appuie sur le syndicat mixte pour les apports d'énergie et d'accès primaire. Par ailleurs en attente du décret qui fixera les règles d'implantation des antennes, le syndicat représente une force mutualisée de négociation avec les Collectivités qui permet d'anticiper l'émergence d'un futur schéma d'optimisation de couverture du territoire.

**Sur l'aspect services**, c'est une compétence initiale du syndicat mixte qui intervient en réponse à une demande d'un membre (pas d'auto-saisie) et selon des modalités d'intervention qui viennent en appui des compétences du Conseil Général ou des compétences des membres. Il y a possibilité de réponses spécifiques à des demandes de collectivités pour la définition de dispositifs ou projets (par exemples : Classes numériques, ré-ingénierie d'accueil du public par a mise en œuvre d'un réseau de visio-accueil) Les types de services portent sur :

- L'assistance à l'informatique gestion des CT (activité « historique » initiée en même temps que l'approche infrastructure).
- Projet d'étude de faisabilité (technique, juridique, politique)
- Interventions sur des domaines d'interventions ciblés (extrait Schéma Directeur d'Aménagement Numérique (SDAN) :
  - Administration électronique : dématérialisation, téléservices, services mobiles
  - Education : tableau interactif, ENT
  - Santé / Social : « S'épanouir et bien vieillir dans la Manche », Maintien à domicile, Lien patient-famille
  - Culture / Patrimoine : WikiManche ; numérisation des fonds patrimoniaux, visite 3D
  - Tourisme : Réservation en ligne, Géolocalisation, applications mobiles, réalité augmentée
  - Développement économique : Data Center, Télétravail, Espace collaboratif, Visio-conférence, téléprésence
  - Villes connectées et durables : bâtiments intelligents, Domotique, Technologies sans contact (NFC), Gestion des réseaux (éclairage, eau, transports, etc ...)

*A noter* : que concernant les EPN, une part significative de ceux-ci sont situés dans la Manche (50 projets pour 35 porteurs).

Une Plate-forme de services intègre les services suivants :

- ACTES
- Marchés publics
- Certificat électronique
- L'information géographique et les collectivités locales

Manche Numérique fonctionne aussi comme une **centrale d'achat** (sorte d'UGAP départemental) qui s'inscrit dans une dynamique de mutualisation et de gestion déléguée.

Une réflexion est également amorcée pour une gestion des actifs numériques des (petites) CT. Le constat :

- Dans une commune de 500 habitants on trouve a minima 1 école, 1 mairie, des associations. Au niveau d'une communauté 2 à 3 écoles plus au moins en réseau, 1 OT et 1 espace culturel (type médiathèque).
- Soit en moyenne entre 50 à 60 ordinateurs avec rarement un personnel administratif attaché à la supervision et à la gestion de ces matériels.

Volume concerné : écoles : 4 000 PC - Mairies : au moins 1500 - Collèges : 4 000.  
On pourrait y rajouter les EPN.

- L'approche technique pourrait être de passer en Cloud / client léger avec adjonction d'une PF de services
- Les conditions de réussite :
  - entretenir une relation de proximité avec le terrain
  - trouver un point d'équilibre sur la délégation de gestion de certains services
  - définir un cadre opérationnel : charte d'engagement ; MN : mutualisation sur les aspects négociations financières / cadrage juridique / pilotage et supervision de la délégation ; Délégation de l'opérationnel à un réseau labellisé d'acteurs privés.

Enfin Manche Numérique décline un certain nombre de prestations complémentaires (ou transverses) :

- **Activité d'AMO** : soit à la demande du CG soit pour des projets qui viennent des CT, soit au titre d'une expertise. Porte sur :
  - Site Web des CT (mais Manche Numérique ne finance pas les site Web pour ne pas assécher le marché)
  - Implémentation des bouquets de services (par exemple avec la DGME)
  - Portefeuille de widget (sur des bases type modèle IDF WebPass)
  - Programmes départementaux (ex : projet ENT du Conseil Général ; déploiement des technologies)
- **Activité de support**
  - support métier
  - support en informatique de gestion et environnement métier des CT
- **Activité expérimentation et activité R&D (marginal)**
  - test par rapport à des besoins liés aux missions (ex : test CPL avant déploiement)
  - Réponse à des sollicitations d'acteurs divers (y compris extérieur)
  - Sollicitation à la demande du tissu local (ex : projet Chèque Déjeuner sur une architecture transactionnelles testée à Saint-Lô)
  - Réponse au projet serious game du Ministère
  - Projet MUST (techno mobile Mont St Michel appliqué au tourisme et à la mobilité)
- **Activité de financement**
  - Jamais 100%.et toujours en complémentarité d'autres financeurs à condition d'obéir à une double cohérence financière et numérique et que cela corresponde à des axes de travail de Manche Numérique
- **Animation**
  - Coordination et animation réseau EPN
  - Animation Tissu TPE (Passeport pour l'économie numérique)
  - Actions auprès des acteurs institutionnels du tourisme
  - Participation à des événements
- **Services mutualisés dédiés aux petites collectivités**
  - C'est un besoin émergent
  - en se basant sur les besoins des petites CT, Manche Numérique est en capacité de cristalliser la demande mais n'a pas l'offre (au contraire a priori de Caen la Mer qui a l'offre mais pas la demande)
  - cela peut déboucher sur un besoin de DSI mutualisée

## 3 Périmètre des services

Les services dématérialisés proposés par les Collectivités (désignée par différentes appellations : télé-services, e-services, e-administration...) couvrent à la fois des services de la Collectivité dans sa relation avec d'autres organismes publics (collectivités, services administratifs, Etat, ...) et des services en direction des usagers et des citoyens.

Ce chapitre répertorie les services disponibles à « portage national » ayant le plus souvent un caractère réglementaire et/ou obligatoire et les services à « portage local » (régional, départemental ou communal) ayant pour objectif d'adresser directement le citoyen ou l'utilisateur.

### 3.1 Services portés nationalement

*Nota : Nous avons exclu de ce panorama l'offre SPL (service public local) de la CDC qui est cours d'arrêt sur l'année 2011 mais qui est offerte en tout partie soit par des opérateurs privés soit par la DILA (voir à ce sujet le chapitre relatif à la CDC).*

#### 3.1.1 Services DGME

##### 3.1.1.1 Mon.service-public.fr (MSP)

###### 3.1.1.1.1 Description

Deux types de services sont proposés et sont soumis au préalable à la création d'un compte qui sera requis pour accéder aux services :

- **Services (interactif) proposés au citoyen**
  1. Déclaration de changement de coordonnées
  2. Demande d'inscription sur les listes électorales
  3. Recensement citoyen obligatoire
  4. Déclaration de changement de nom
  5. Déclaration de perte et de renouvellement de papier
  6. Déclaration de mini moto ou de mini Quad
- **Fédération d'identité pour accéder à des services publics nationaux en ligne**
  7. Services en ligne des Allocations Familiales
  8. Services en ligne de l'Assurance Maladie
  9. Chèque Emploi Service Universel
  10. PAJE : Prestation d'accueil du Jeune Enfant
  11. Service en ligne de l'Assurance Retraite
  12. Services en ligne de la Mutualité Sociale Agricole (MSA)
  13. Services en ligne de la Caisse des Dépôts de Retraites (CDC pour cotisants CNRACL, IRCANTEC, FSPOEIE, Retraite des Mines, RAFFP)
  14. Services en ligne de la Caisse nationale militaire de sécurité sociale

D'autres partenaires (Pôle emploi, certains ministères ou collectivités locales, ...) proposant à leurs administrés des services en ligne devraient rejoindre progressivement le dispositif. Ce sera par exemple le cas de la DGFIP et donc du portail Impôts.gouv.fr d'ici fin 2011.

A noter, pour être complet, que mon.service-public.fr propose également des services personnels pour l'utilisateur tel que la mise à disposition d'un espace confidentiel de stockage qui lui permette de conserver une copie de documents personnels (officiels ou non).

###### 3.1.1.1.2 Intégration du service

La marche à suivre pour proposer les démarches proposées par MSP consiste à adresser une demande d'adhésion à la DGME et remplir en ligne le formulaire de demande d'adhésion. Une fois la demande reçue, la DGME opère le raccordement aux services concernés de la commune sous quelques semaines.

Si la collectivité souhaite devenir partenaire de [mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr), un kit d'intégration libre de droit est mis à sa disposition sur la forge de l'ADULLACT (Association des Développeurs et des Utilisateurs de Logiciels Libres pour l'Administration et les Collectivités Territoriales).

Plusieurs remarques sur cette intégration :

- Elle suppose de disposer d'un minimum de compétences techniques (de faible à étendu en fonction de la taille et du SI de la collectivité)
- Elle suppose également d'avoir développé un compte personnel à destination de l'utilisateur
- Le service est encore fourni en bloc (pas de possibilité à la carte)
- Sur les services de ma démarche en ligne ; le compte d'accès est un compte DGME fourni directement par la DGME à l'utilisateur (sans lien avec une éventuelle gestion d'identité propre à la Collectivité).

#### 3.1.1.1.3 Evolution du service

[mon.service-public.fr](http://mon.service-public.fr) s'étend depuis novembre 2010 à d'autres profils d'utilisateurs : associations et professionnels.

<https://compteasso.service-public.fr> propose aux associations un compte personnalisé permettant :

- Un mot de passe unique pour l'accès aux comptes administratifs :
- Un suivi des démarches
- Un espace de stockage sécurisé de documents (Dépôt et archivage par l'association ; pièces justificatives aux organismes publics et autorisation aux organismes publics à déposer des documents dans le porte-documents).
- Des informations personnalisées sur les droits et démarches
- La réalisation des démarches liées à la création et au subventionnement des associations par les collectivités (bientôt)

<https://comptepro.service-public.fr> propose aux entreprises un compte personnalisé permettant :

- Un mot de passe unique pour l'accès aux comptes administratifs,
- Un stockage sécurisé de documents dématérialisés,
- Une information personnalisée provenant de [pme.service-public.fr](http://pme.service-public.fr) (à venir)
- La réalisation et le suivi de démarches en ligne telles que Infogreffe pour les modifications statutaires de l'entreprise et Net-entreprise pour les déclarations sociales (bientôt).

#### 3.1.1.2 Echanges d'Etat-Civil

Cela concerne le développement (en partenariat avec le Ministère de la Justice) d'un système d'échanges, sans intervention du particulier, des données d'actes d'état civil par voie électronique sécurisée par :

- Mise en œuvre d'une plate-forme d'échanges sécurisés (Comedec) entre les acteurs habilités (mairies, notaires, organismes de protection sociale, etc.)
- Application d'un principe de validation/correction des données échangées
- Signature électronique des officiers d'état civil (certificat conforme RGS 3\*)
- Développement d'un portail web adossé à Comedec permettant les échanges avec les communes ne disposant pas d'un logiciel métier (portail Web ADA)
- Extension de la solution aux échanges d'avis de mentions

La réflexion sur cette question a été portée par la DGME mais sera pilotée par l'ANTS.

Un décret (n° 2011-167) en date du 10 février 2011 institue une procédure de vérification sécurisée des données à caractère personnel contenues dans les actes de l'état civil. Il a reçu un avis favorable de la CNIL et pose les bases d'un système d'échange de données sécurisé. La dématérialisation repose sur le volontariat des

communes et autorisera une montée en charge progressive du dispositif. Il permet également d'élargir progressivement les échanges dématérialisés à d'autres partenaires : notaires, administrations sociales, INSEE....

Après avoir été expérimenté à Melun au printemps 2011, le dispositif sera étendu à d'autres communes :

- Au titre des communes ayant exprimé le souhait de participer à l'expérimentation : Lyon, Paris, Marseille, Nice, Strasbourg, Montpellier, Bordeaux, Moulins, Guilhaumand-Granges, Marcq-en-Barœul, Vertou, et Toulon
- Au titre d'un intérêt exprimé ou pressenties : Nantes, Rennes, Dijon, Nîmes, Tours, Tourcoing, Poitiers, Antibes, Annonay, Voisins le Bretonneux, Die, Rémilly, Landéan, Bruailles, Le Ferré, La Chapelle St André, Brest, Marennes, Ajaccio, St Etienne du Rouvray, St Etienne, Longjumeau.

A terme toutes les collectivités seront concernées.

L'arbitrage final de la liste (à venir d'ici fin juin 2011) sera fonction de la disponibilité de l'intégration de la « brique ANTS » par les éditeurs de logiciels métiers (type Arpège ou Logitud).

#### 3.1.1.3 Elections

Cela concerne le développement d'un téléservice d'inscription sur les listes électorales en partenariat avec le Ministère de l'Intérieur.

Une première expérimentation a eu lieu de juillet à décembre 2009 auprès de 3 communes : Aix-sur-Vienne, Issy-les-Moulineaux et Le Havre et une décision d'extension a été prise en mai 2010 auprès de 310 communes (soit environ 10 millions de français concernés).

A noter qu'une enquête menée par la DGME en janvier 2011 sur le thème des « Documents d'information électorale » (et qui visait à évaluer l'usage et l'utilité perçue et à mesurer l'intérêt des français pour un passage à la dématérialisation de ces documents) met en évidence une assez large acception pour ce genre de services en ligne. Toutefois une certaine réticence des partis politiques à dématérialiser leur propagande freine le déploiement du service.

#### 3.1.1.4 Chantiers du « programmes 100 simplifications »

Le Conseil de modernisation des politiques publiques a décidé en 2009 de mettre en œuvre un programme de 100 simplifications administratives qui seront engagées d'ici fin 2012. Cette simplification des démarches administratives est conduite par vague semestrielle d'une quinzaine de mesures. Trois vagues ont déjà été annoncées, la prochaine est à venir d'ici fin mai.

La DGME contribue à définir certaines des mesures concernant la sphère publique et ces mesures dès lors qu'elles sont annoncées cadrent l'action de la DGME.

On peut donc signaler qu'outre le travail en cours pour les associations ou les entreprises déjà évoqués dans le cadre de l'évolution de MSP, une réflexion est en cours concernant les « Procédures urbaines » : déclaration d'intention d'aliéner (DIA) ; déclarations d'ouverture de chantier (DOC) ou encore déclarations attestant l'achèvement et la conformité des travaux (DAACT).

D'autres services pourraient suivre comme le guichet national de fourniture de copies ou d'extrait d'état civil

Dans le cadre de la dématérialisation de la DIA (Déclaration d'intention d'aliéner) il sera mis en place une plate-forme d'échange et de confiance (PEC) pour sécuriser les échanges électroniques entre les administrations publiques. La PEC répond aux exigences du RGS (Référentiel général de sécurité) et du RGI (Référentiel général d'interopérabilité) de la DGME. Elle sécurisera les échanges par authentification forte des utilisateurs,

signature électronique des documents, gestion de la preuve et de la traçabilité. A ce titre, ce projet est également soutenu par l'ANTS (Agence nationale des titres sécurisés).

### 3.1.2 Services DGCL

#### 3.1.2.1 ACTES

Un rapport du Gouvernement (DGCL) au Parlement sur le contrôle a posteriori des actes des collectivités locales et des établissements publics locaux (établi en application des dispositions du Code général des collectivités territoriales) vient d'être publié pour les années 2007, 2008, 2009. Dans son chapitre 4.6. il détaille le développement de la télétransmission (ACTES). :

*Dans le cadre de la modernisation du contrôle de légalité et du développement de l'administration électronique, le ministère de l'intérieur a engagé un programme de dématérialisation du contrôle de légalité qui prend la forme d'une application dénommée ACTES (Aide au contrôle de légalité dématérialisé). Ce programme comporte deux aspects :*

- *il vise à permettre aux collectivités territoriales qui le souhaitent de transmettre par voie électronique, aux représentants de l'Etat, les actes soumis au contrôle de légalité*
- *il met à la disposition des services des préfectures (et dans certains cas des sous-préfectures) une application « métier » destinée à dématérialiser une série de tâches répétitives et à fournir des fonctionnalités nouvelles (émission automatique de l'accusé de réception, calcul des délais de recours, fiche de suivi des actes, suivi dénombrement statistique des actes...).*

*Il comporte 2 volets :*

- *un premier logiciel appelé « ACTES réglementaire », en production depuis 2004, qui réalise l'acheminement et le traitement de la majorité des actes soumis au contrôle de légalité,*
- *un deuxième logiciel, « ACTES budgétaire », pas encore entré en production, greffé sur l'architecture technique d'« ACTES réglementaire », qui traitera exclusivement des actes budgétaires.*

*La pleine réussite du programme ACTES passe par une augmentation continue du nombre de collectivités et d'établissements publics locaux raccordés, par l'augmentation du nombre d'actes télétransmis, et par l'optimisation de l'application «métier» par les équipes en charge du contrôle de légalité, et prochainement du contrôle budgétaire, en préfecture.*

*Les 100 préfectures sont désormais raccordées à l'application depuis 2009. Sur l'ensemble des collectivités et établissements publics identifiés comme étant la cible de l'application ACTES, près de 16% télétransmettent à la fin du premier semestre 2010 (contre seulement 5% fin 2008 et près de 13% fin 2009).*

*10,9% des actes soumis au contrôle de légalité en 2009 ont été transmis via l'application (en augmentation par rapport à 2008 où les actes télétransmis ne représentaient que 5,2% du total des actes soumis au contrôle de légalité).*

*Les collectivités et leurs établissements publics perçoivent désormais l'intérêt de ce programme au-delà du seul contrôle de légalité dès lors qu'ils sont sensibilisés à d'autres projets d'administration électronique en matière d'état-civil et de flux sociaux et d'échanges financiers et comptables (HELIOS).*

*Conformément aux dispositions de l'article R 2131-1 du CGCT, vingt deux tiers de télétransmission (appelés aussi «tiers de confiance ») ont été homologués par le ministère de l'intérieur pour assurer la relation entre les collectivités et les services des préfectures. Tous les tiers ne sont pas des entreprises privées. On compte plusieurs conseils généraux parmi eux.*

***De façon plus inattendue, et moins institutionnelle, on assiste actuellement à la mise en place de tout un « écosystème » local autour de l'application ACTES :*** dans à peu près un quart des départements français se mettent en place des structures « mutualisatrices » ou « concentratrices », généralement de statut public, qui se donnent pour mission de fédérer les attentes des collectivités locales et de leurs établissements

publics locaux pour négocier à leur place avec les entreprises privées, tiers de télétransmission ; très souvent, cette mission d'interface s'accompagne d'autres prestations de formation et/ou d'accompagnement de toute nature. Beaucoup sont constituées sous la forme de syndicats ou d'associations sous l'égide du conseil général. Parfois ce sont les conseils de gestion des personnels territoriaux qui jouent ce rôle. Certains sont dotés, en outre, du statut de tiers de télétransmission. **Il existe deux structures qui assument ce rôle de « mutualisateur » ou de « concentrateur » au niveau régional : « e-Bourgogne » et « e-Mégalis » pour le Bretagne.** Bien qu'il n'existe pas de données chiffrées, il est fort probable que la présence de ce type de structure favorise localement la pénétration locale du programme ACTES, auprès des collectivités et de leurs établissements publics.

Suite à une évolution de l'application entrée en production depuis la fin de l'année 2009, les préfetures sont désormais en mesure de paramétrer l'application de manière à centraliser le contrôle de légalité en préfeture conformément aux dispositions prises dans le cadre de la RGPP.

En ce qui concerne l'utilisation de l'application « métier » par les équipes en charge du contrôle de légalité, elle devrait être simplifiée par les améliorations et les évolutions fonctionnelles en cours de réalisation (élaboration d'une V1.8 plus ergonomique qui devrait entrer en production à la fin du premier semestre 2011).

Le programme ACTES s'impose donc comme un élément essentiel de la modernisation du contrôle de légalité.

Outre ces évolutions fonctionnelles, la direction informatique du ministère de l'intérieur améliore l'architecture technique de l'application pour lui permettre de faire face à l'augmentation importante du nombre d'actes télétransmis (à titre d'indicateur, il y a 48% d'actes télétransmis en plus au premier trimestre 2010 par rapport au premier trimestre 2009).

### 3.1.3 Services DILA

#### 3.1.3.1 service-public.fr

La vocation de service-public.fr est d'offrir un service égal et de premier niveau à tous les usagers, sur tout le territoire, il est complémentaire des sites Internet locaux, des sites des organismes nationaux et de ceux des ministères.

L'objectif est de faire en sorte que l'information et les services administratifs soient accessibles à tous : internaute ou non internaute, à partir de service-public.fr ou d'un site partenaire, auprès de son guichet ou en appelant le 39 39...

Le projet est à l'étude d'ici fin 2011 de faire converger Service-public.fr et mon.Service-public.fr d'ici fin 2011 afin de créer un portail unique avec la possibilité de gérer un compte personnel de gestion des démarches administratives en ligne, tout en bénéficiant de toutes les informations pertinentes sur l'administration. Le travail porte et portera sur la mise en cohérence des logos et la valorisation de mon.service-public.fr sur la page d'accueil et sur le bandeau de toutes les pages de service-public.fr, mise en cohérence des bandeaux de service-public.fr et de mon.service-public.fr.

#### 3.1.3.2 Téléformulaires

La DGME a pour mission de dématérialiser, d'homologuer et d'héberger les formulaires Cerfa ; le rôle de la DILA est de diffuser tous les formulaires et téléservices en vigueur (dernier millésime) destinés aux professionnels, associations et particuliers sur service-public.fr, de rapprocher le formulaire du descriptif de la démarche concernée et de répondre aux questions des usagers sur le sujet.

#### 3.1.3.3 Intégration des services

Au sein de la DILA il existe une sous-direction Diffusion et Administration électronique qui héberge en son sein un département des produits Internet et de l'Administration à distance. C'est ce département qui est en charge du déploiement de service-public.fr et de l'interface avec les différents acteurs publics qui souhaitent le mettre en œuvre dans le cadre de leurs actions de communication électronique.

L'intégration de service-public.fr peut se faire soit par l'intermédiaire d'un prestataire privé qui réalise le site Internet soit par une adhésion directe des collectivités territoriales avec la DILA qui a publié à ce sujet un « Mémento pour le « co-marquage direct » (mis à jour de décembre 2010) auquel on se reportera utilement pour passer en phase opérationnel d'intégration.

Une intégration réussie suppose de disposer d'un minimum de ressources humaines disposant de bonnes compétences informatiques.

### 3.1.4 Services DGFIP

#### 3.1.4.1 HELIOS

**La simplification des échanges avec les collectivités locales** repose sur le déploiement d'« Hélios », l'application de la DGFIP dédiée à la gestion comptable et financière de l'ensemble des collectivités locales et établissements publics locaux (170 000 budgets).qui suppose l'adoption par la collectivité locale du protocole d'échanges standard (PES Version 2) de l'application informatique Hélios et la mise en oeuvre de la signature électronique par l'ordonnateur pour les bordereaux et certaines pièces justificatives (contrats...).

Cette nouvelle norme d'échanges de flux électroniques de données permet :

- la dématérialisation de toutes les pièces comptables (titres de recettes, mandats de dépenses et bordereaux récapitulatifs comportant leur signature électronique) ainsi que la transmission de l'essentiel des pièces justificatives dématérialisées associées (budgets, payes, aides sociales, délibérations, décisions, factures, pièces de marchés publics...)
- des échanges enrichis (dans les deux sens) entre les collectivités locales et la trésorerie (situations de trésorerie, du paiement des mandats de dépense, du recouvrement des titres de recette...)
- une qualité d'information supérieure dans certains domaines à enjeux (suivi des marchés publics, inventaire des éléments d'actif...).

**La mise en œuvre de la signature électronique** est le corollaire indispensable de la dématérialisation des pièces. La DGFIP propose la mise à disposition gratuite d'un certificat électronique ainsi que d'un logiciel gratuit de traitement de la signature électronique (intégré au logiciel XéMéLios, déjà diffusé gratuitement aux collectivités locales). Cet outil est également être intégré par des éditeurs des logiciels en licence libre utilisés par les collectivités.

#### 3.1.4.2 TIPI

Concernant le paiement des produits et services locaux sur Internet, la DGFIP propose TIPI qui se définit comme une solution d'encaissement des produits locaux par carte bancaire, automatisée de bout en bout.

De fait ce dispositif permet à des citoyens de payer directement sur Internet les services payants d'une collectivité. Il peut s'agir soit de services déjà recouverts par le Trésor Public (par exemple des titres) auquel cas le service est gratuit pour la Collectivité ou encore de services recouverts par la Collectivité en régie de recette auquel cas TIPI sera payant pour elle.

Complémentaire des moyens de paiement préexistants, le service est accessible à partir du portail de la collectivité et fonctionne comme un site marchand, à partir duquel l'utilisateur peut effectuer ses règlements 24 heures sur 24 et sept jours sur sept. TIPI permet donc d'étendre le paiement en ligne, jusqu'ici limité aux recettes encaissées par l'intermédiaire d'une régie (réservation de billets pour les théâtres municipaux ou approvisionnement d'un "compte famille") aux recettes dont l'encaissement est dévolu au comptable public (eau, loyers, etc). Toutes les collectivités disposant d'un portail Internet peuvent adhérer au service. A compter de 2011, une deuxième version de TIPI permettra même d'étendre le service aux collectivités qui ne disposent pas de leur propre portail.

Deux formules sont possibles pour l'utilisation de TIPI :

- la première, qui peut être développée en interne, donne accès au service de paiement via une page de saisie manuelle : l'utilisateur doit renseigner lui-même quelques informations utiles telles que le numéro du titre, le montant à payer et son adresse e-mail. Pour la collectivité, cette version est très simple à mettre en place puisqu'il suffit de proposer un formulaire de saisie
- la seconde, personnalisable, permet l'affichage puis la sélection des dettes dans une liste et offre la possibilité d'un suivi de situation en temps réel (dans le cadre d'un "compte famille", par exemple). Plus confortable pour l'utilisateur, elle est techniquement plus complexe et nécessite, dans la plupart des cas, l'intervention d'un prestataire extérieur.

Chaque collectivité choisit les produits qu'elle souhaite proposer au paiement en ligne (eau, cantine, loyers, etc.). L'ouverture du service peut ainsi concerner un seul, plusieurs ou l'intégralité des produits à encaisser.

L'accès à TIPI est conditionné par le respect d'un cahier des charges et la signature d'un formulaire d'adhésion par type de produit : chaque produit à encaisser doit faire l'objet d'un contrat distinct. Par ailleurs, l'ouverture du service suppose, au préalable, de mener une réflexion sur l'ensemble de la chaîne de traitement des recettes, en lien avec le comptable de la collectivité et le correspondant monétaire de la DGFIP au niveau départemental.

Le délai de mise en oeuvre varie selon les moyens alloués par la collectivité (recours à un prestataire ou développement en interne) et la formule choisie (formulaire ou sélection). Les coûts de création, de développement et d'adaptation du portail Internet sont à la charge de la collectivité. S'agissant de la tarification du service, elle repose sur une répartition équilibrée des frais entre la collectivité et l'Etat : seul le commissionnement lié à l'utilisation de la carte bancaire incombe à la collectivité, le coût du système gestionnaire de paiement demeurant à la charge de la DGFIP.

La ville d'Amiens (139.271 hab. Somme) et la communauté d'agglomération d'Amiens Métropole (33 communes) sont les deux premières collectivités à avoir expérimenté le paiement en ligne via TIPI.

### 3.1.5 Services ANTS

#### 3.1.5.1 CNIe

Historiquement l'ANTS est attendue sur la mise en oeuvre de la carte Nationale d'Identité Electronique (CNIe). Sa mise en oeuvre qui reste soumise à des arbitrages politiques maintes fois reculés mais dont il est promis qu'ils devraient intervenir en 2011 laissent envisager un possible lancement d'ici fin 2011 / début 2012.

En 2008, le projet "Identification, Authentification et Signature" (IAS) a officiellement été transféré de la DGME à l'ANTS qui a dorénavant la charge :

- de faire évoluer, de diffuser et de promouvoir le standard IAS
- de gérer le projet de développement du pilote carte IAS (middleware)
- de définir un programme de conformité fonctionnelle pour les cartes et lecteurs IAS

Afin de rendre compatibles les spécifications françaises pour l'identification, l'authentification et la signature (standard de cartes IAS) avec la nouvelle norme européenne : European Citizen Card (ECC), l'ANTS et le GIXEL (groupement d'industriels de la carte à puce) ont défini une nouvelle spécification : IAS-ECC.

L'ANTS est ainsi devenu l'acteur majeur de la normalisation avec pour mission le maintien et l'évolution de ce standard au niveau européen. L'agence devient également de ce fait l'acteur majeur pour la diffusion de titres sécurisés sur cartes à puces.

A titre d'exemple l'ANTS est sollicitée pour la mise en œuvre de cartes d'agents dans les administrations publiques et les (grandes) collectivités territoriales pour répondre à des besoins de gestion d'identité appliquée à l'univers administratif ou professionnel.

#### 3.1.5.2 Etat-civil (pour la partie échanges entre acteurs publics)

En attendant le déploiement de la CNIe, et comme nous avons pu l'évoquer ci-dessus, l'ANTS a été sollicitée par la DGME pour être tiers de télétransmission dans le cadre de la procédure d'échange de données d'état civil.

Le dispositif prévoit que lorsqu'un usager effectuera une demande d'extrait d'acte de naissance (par exemple), la mairie de résidence se chargera de contacter la mairie de naissance pour lui faire vérifier/modifier les données d'état civil nécessaire à la réalisation de la démarche (comme le passeport ou la CNI). Les données transiteront via le réseau et l'application sécurisée de l'Agence nationale des titres sécurisés (ANTS) qui fera office de « routeur » (orienter la demande vers la bonne mairie) sans toutefois conserver les données. La mairie pourra vérifier les données informatiquement si elle dispose d'une base de données d'état civil et d'un logiciel ou manuellement (utilisation du registre papier). Pour signer ces extraits numériques – qui sont des actes authentiques – les officiers d'état civil utiliseront une signature électronique de niveau 3 (la plus sécurisée) fournie gratuitement par l'ANTS aux communes. Cette signature électronique pouvant être utilisée pour signer d'autres échanges dématérialisés/sécurisés dans la sphère publique.

Le système d'échange de données de l'ANTS sera interfacé avec les applications état civil des éditeurs, via une passerelle dont la mise en place ne pourra pas être facturée aux collectivités car il s'agit d'une évolution réglementaire (d'où l'importance du décret). Cette passerelle a d'ores et déjà été testée par au moins deux éditeurs et les autres devraient suivre dans les prochains mois. Les communes n'étant pas équipées d'un logiciel d'état civil pourront utiliser un portail (Comedec) mis à disposition gratuitement par l'Etat et géré par l'ANTS.

Limitée dans un premier temps aux données sur les actes de naissance, la dématérialisation sera progressivement étendue à d'autres données. L'échange de mentions marginales entre mairies, (décès mariage) devrait ainsi être testé dès cet automne sous réserve de la parution d'un décret complémentaire.

Dans la continuité de cet travail l'ANTS devrait également travailler en 2011 sur la « convergence » technique ACTES / HELIOS et la dématérialisation des échanges entre les communes et l'INSEE.

## 3.2 Services portés localement

### 3.2.1 Critères communs à prendre en compte

Le périmètre des services éligibles à un traitement en ligne est très important et différent suivant les collectivités concernées. Des critères communs de qualification peuvent toutefois être exprimés. Ils portent sur :

- **Identification de l'utilisateur** : ce critère n'est pas directement lié au service en ligne mais à l'accès au service par l'utilisateur. Cette question d'identifier ou non l'utilisateur pour accéder aux services en ligne n'est pas qu'une question technique et suppose qu'un arbitrage soit effectué sur les principes généraux d'accès aux services
- **Fonctions à traiter dans le cadre du service en ligne** : ce sont les critères les plus nombreux qui permettent d'apprécier la nature du service en ligne à mettre en œuvre ; le périmètre du service rendu et le degré de complexité à traiter. Les critères identifiés sont :
  - prise de RDV en ligne
  - demande d'informations
  - enquêtes et sondages
  - demandes d'interventions

- réservation
- abonnement
- pré-inscription / inscription au service
- justificatifs
- désinscription
- calcul
- facturation
- paiement en ligne
- diffusion
- suivi
- notification
- consolidation de la demande dans le cadre d'un traitement interne du service
- expurgation
- archivage
- **Impact technique** : cela concerne :
  - le besoin d'utilisation ou d'acquisition d'applications (pas toujours existantes au sein de la collectivité)
  - l'éventuelle nécessité d'interface avec des applications métiers ou sur mesure existantes au sein de la ville
  - l'exploitation d'une infrastructure de service en ligne indépendante lié au back office e-administration.

Sur la base de ces indicateurs de priorité, qui peuvent évoluer dans le temps, un critère politique (politique de la ville ; nature et volume des publics concernés ; impact en terme d'image ou d'innovation ; ROI politique attendu, ...), pourra intervenir au titre d'une validation finale.

### 3.2.2 Constats

#### 3.2.2.1 Introduction

En préalable il est important de noter que l'offre déployée par des acteurs régionaux (type organisations mutualisées ou CDG) inclut systématiquement et souvent en priorité des services relevant d'une **plate-forme de services d'administration électronique**. Cela concerne les services décrits au chapitre précédent : dématérialisation des Marchés publics (ou salle des Marchés électronique), télétransmission des actes soumis au contrôle de légalité (ACTES et HELIOS), parapheur électronique, certificats électroniques pour signature électronique, solution paiement (avec le choix de Tipi), archivage électronique à valeur probatoire

Pour ce qui concerne les services à destination directe des usagers et/ou des citoyens, ils peuvent varier considérablement d'une Collectivité à l'autre, à la fois d'un point de vue du périmètre offert et d'un point de vue de la profondeur du service rendu.

On distinguera ainsi différents niveaux allant de la simple information jusqu'à des procédures transactionnelles (recherche d'information, téléchargement de formulaires, télé-services et télé-procédure avec authentification de l'utilisateur voire signature électronique).

#### 3.2.2.2 Constats issus des approches mutualisées

L'analyse des approches mutualisées met en lumière que l'offre de services aux citoyens est paradoxalement assez pauvre et porte essentiellement sur des **services Internet** avec pour priorité un accompagnement sur la création de sites internet (via ou non des générateurs de sites), l'hébergement et l'accompagnement annexe (maintenance, gestion du nom de domaine...). Les notions de mise en œuvre **d'espaces collaboratifs** incluant un travail sur la messagerie, les annuaires ou agendas partagés ou encore la gestion partagée de documents ou de projets sont assez rarement évoquées.

Des approches particulières par exemple sur l'information géographique (vectorisation du plan cadastral, portail d'information géographique (GéoPortail), fichiers fonciers

standards) ou encore le co-voiturage sont parfois identifiées en réponse le plus souvent à des volontés politiques d'aménagement du territoire et/ou de services aux citoyens.

Enfin la demande est forte sur les notions de **services transverses** incluant bien souvent une demande de support. Le besoin exprimé porte sur les notions d'information, de formation (aussi bien pour des agents, des élus que des citoyens), de support méthodologiques (sur projets, sur accompagnement CNIL, ...), d'identification d'offres ou d'observatoire des pratiques.

On peut en conclure qu'il n'y a pas à proprement parlé consensus sur les applications incontournables à déployer en matière de **services aux citoyens**. Cela dépend d'objectifs politiques et/ou de communication et d'une notion de « Retour sur Investissement (ROI) politique » qui s'apprécie à l'échelle des territoires concernés.

Des facteurs incitatifs peuvent être envisagés pour accélérer l'adoption ou la mise en œuvre, mais cela met surtout en lumière la nécessité de travailler à la formalisation d'une feuille de route de mise en œuvre des services en ligne qui devra trouver son équilibre entre les demandes des utilisateurs (pas forcément objectivées) et les logiques d'aménagement et de développement territoriale portées par le politique.

De ce point de vue l'étude récente menée par la DGME en juin 2010 sur 50 sites de mairie et complétée par une enquête TNS Sofres de juin 2010 auprès de 1 000 usagers particuliers permet de comparer la demande des usagers et l'offre aujourd'hui proposée :

|     | <b>La demande des 1000 usagers :<br/>Les 20 demandes prioritaires</b> | <b>L'offre existante proposée par les 50<br/>mairies :<br/>Les 20 principaux services proposés</b> |     |
|-----|---|--|-----|
| 23% | Demande carte d'identité  | Demande d'actes d'Etat-Civil   | 36% |
| 21% | Demande d'actes d'Etat-Civil  | Païement en ligne  | 46% |
| 18% | Demande de Passeport  | Inscription à la restauration scolaire   | 44% |
| 16% | Inscription sur les listes électorales                                | Inscription activités péri-extrascolaire   | 44% |
| 14% | Déclaration de perte de papiers                                       | Inscription à la recherche à la crèche /<br>garderie   | 42% |
| 13% | Déclaration de Livret de famille                                      | Demande d'occupation voie publique   | 42% |
| 13% | Déclaration de changement d'adresse                                   | Inscription à l'école  | 36% |
| 13% | Inscription à l'école   | Formulaires liés à l'urbanisme   | 32% |
| 12% | Déclaration de naissance  | Bibliothèque /médiathèque en ligne   | 32% |
| 12% | Inscription à la restauration scolaire                                | Demande d'intervention de la mairie  | 28% |
| 12% | Inscription à la recherche à la crèche /<br>garderie                  | Réservation de salle municipale  | 22% |
| 11% | Demande de RDV avec un élu  | Inscription des nouveaux habitants   | 20% |
| 10% | Déclaration de décès  | Demande livret de famille  | 16% |
| 10% | Réservation de salle municipale                                       | Réservation de places de spectacle   | 16% |
| 9%  | Candidature offre d'emploi  | Demande de passeport   | 12% |
| 9%  | Demande logement social   | Abonnement / résiliation eau   | 10% |
| 9%  | Inscription activités péri-extrascolaire                              | Inscription liste électorale   | 10% |
| 9%  | Réservation de spectacle  | Recensement INSEE  | 10% |
| 9%  | Païement en ligne   | Déclaration chiens dangereux   | 10% |
| 8%  | Compte bibliothèque en ligne  | Inscription à des dispositifs de prévention  | 10% |

Une précédente étude menée auprès d'une commune de taille moyenne (+ 50 000 habitants) nous a fait identifier l'éligibilité des services une démarche en ligne (cf : annexe).

### 3.2.2.3 Constats issus des pratiques de communautés de communes

En dehors de certains services régaliens et obligatoires (marchés publics, télétransmission) aucune des Collectivités que nous avons rencontrées n'a évoqué dans leurs perspectives le traitement des services portés nationalement. Est-ce parce qu'ils ne sont pas dans leur priorité ou tout simplement par méconnaissance des travaux en cours ? Assez peu d'interlocuteurs participent à des groupes de travail au niveau national, le seul cas que nous avons rencontré était historique et tenait au fait de présence de l'élus au niveau gouvernemental (Alençon).

La transmission des données vers Hélios, largement implantée, donne satisfaction en revanche la dématérialisation des Marchés Publics illustre parfois une relative difficulté quand à la mise en œuvre et surtout une insatisfaction qui tient aux raisons suivantes :

- la contrainte prime sur le résultat,
- la signature électronique n'étant pas disponible à la Préfecture, une « re-matérialisation » est nécessaire
- il y a une variété de plate-forme ne donnant pas d'homogénéité pour les entreprises
- très peu d'entreprises répondent électroniquement, c'est vécu de leur côté comme une contrainte et une source d'erreur (à peine 10% pour la région, voire pas pour des petites Collectivités)
- même si l'archivage est un plus, il faut un système de recherche et de signature électronique sans quoi l'archivage papier reste nécessaire. Le volume d'archivage pose alors toujours un problème pour les Collectivités importantes
- seule la fourniture des appels d'offres de manière dématérialisée aux entreprises est unanimement appréciée
- la dématérialisation n'entraîne pas d'allègement de charge mais entraîne une autre manière de travailler.

In fine les Collectivités expriment en majorité des besoins simples au niveau de leur perspective : création ou refonte du site internet, mise en place des services d'état-civil, etc.

En ce qui concerne les services dématérialisés pour les agents, outre les services traditionnels (relations avec le Trésor Public, Marchés, ...), deux collectivités ont en projet de dématérialiser les conseils avec les élus (convocation, prospectus, délibération..). Alençon étant particulièrement avancé dans ce domaine, puisque les Conseils municipaux sont dématérialisés, les discussions sont enregistrées puis gravées sur DVD, archivées, les perspectives attendues complètent ce dispositif par une dématérialisation des convocations, la mise à disposition de tous les rapports sur un e-pad pour chaque élu, un intranet pour les élus et l'atteinte du zéro papier.

Cette mise en œuvre s'est fait progressivement bien que la DSI ait dû faire face à la résistance de certains élus. Néanmoins, l'aspect économique (notamment la dématérialisation des discussions pendant le conseil remplaçant la tâche de deux assistantes pendant 1 semaine pour la saisie) a compté dans les arguments pour ce qui est aujourd'hui un succès.

Parmi les services cités dans les perspectives, outre les services d'information ou de télé formulaire, plusieurs Collectivités voient la possibilité d'une vraie évolution à travers une « carte de vie citoyenne » pour le citoyen. Cette carte permettrait l'authentification de la personne et par là-même lui donnerait la possibilité d'accéder à de nombreux services pour lesquels cette identification est nécessaire.

A ce titre plusieurs Collectivités ont marqué leur intérêt pour la cart@too de la Région, pas seulement dans son application, mais plus comme une plate-forme permettant aux Collectivités de disposer d'un service de ce type en « marque blanche » avec une image de fiabilité et de compétence venant de la Région.

Les Collectivités souhaitent bénéficier du retour d'expérience et du savoir-faire de la Région sur ce sujet.

#### 3.2.2.4 Point de vue des agents

Les Collectivités que nous avons rencontrées expriment, principalement en fonction de leur taille, des points de vue divergents, concernant la satisfaction ou l'insatisfaction des agents des Collectivités sur la mise en place de ces services

Il est certain qu'un effort de dématérialisation est d'autant plus apprécié qu'il fait face à un volume important d'éléments dont il simplifie le traitement. Dans le cas contraire, la

collectivité ressent l'approche pour traiter quelques formulaires comme un retard et une complexité supplémentaires.

L'autre point d'attention concerne les entités en face des collectivités avec lesquelles ont lieu les échanges. Si ces entités (ex : Trésor Public) ne sont pas au même niveau de prestation, le bénéfice de la dématérialisation n'a pas lieu. C'est ce qui nous a été souligné par certaines collectivités.

Enfin, notons que ces transmissions vers l'Etat qui ont un caractère obligatoire ne sont pas forcément dans les priorités à traiter selon les Collectivités et selon les métiers qu'elles exercent, elles coûtent un certain prix et nécessitent de former les agents concernés.

Les Collectivités de taille plus importante vivent mieux cette obligation et en voient les bénéfices. La satisfaction des agents reste cependant inégale, liée à l'âge des agents, considérant comme valorisant ou non l'informatisation de leurs tâches et parfois le caractère de visibilité attaché au volume de traitement papier, synonyme de l'importance de leur tâche.

Pour illustrer ceci, citons le rapport d'Alençon Infopass à ce sujet :

*« Dans les services municipaux qui ne sont pas encore équipés, le principal frein au développement des télé-procédures est d'ordre psychologique. Les agents craignent :*

- que cela génère un surcroît de travail,*
- qu'en cas d'incident, leur responsabilité soit engagée,*
- qu'ils n'aient plus la maîtrise de leur travail et de leur organisation,*
- que leur activité soit plus aisément contrôlée, leurs petites erreurs impossibles à dissimuler. »*

Les réponses à ces inquiétudes se trouvent dans la maîtrise des enjeux nouveaux posés par les e-services tant en externe qu'en interne.

### 3.2.3 Enjeux liés à la mise en œuvre des services en lignes

Comme on a pu le voir la nature des services citoyens à mettre en œuvre est donc potentiellement difficile à définir. Cela explique sans doute que les « services régaliens » à caractère plus ou moins obligatoires soient systématiquement privilégiés dans un projet de e-administration / e-services.

L'enjeu n'est donc pas seulement de déterminer une sélection théorique des services à mettre en œuvre mais aussi d'accompagner le processus de qualification des services pertinents à mettre en œuvre afin d'aider une collectivité à se lancer dans un projet en ligne en tenant compte de la dimension politique, de la relation aux usagers ou encore du besoin d'accompagnement interne.

#### 3.2.3.1 Enjeux liés au portage politique

- Clarifier les objectifs
- Offrir de nouveaux services et des informations actualisées en juste à temps
- Définir la stratégie globale de communication (en ligne ou pas ; multicanal)
- Globaliser la réflexion (stratégie de communication électronique (internet ; sms ; panneaux d'information dans les équipements municipaux ; ...) espace public numérique / e-services / e-démocratie / intranet)
- Élaborer un support de référence à partager entre tous
- Définir les conditions de mise en œuvre
- Etablir une feuille de route en fixant le périmètre des services éligibles à court ; moyen et long terme
- Adopter un mode projet partagé avec les services pour le réaliser et s'organiser en conséquence
- Définir un cadre de collaboration avec les partenaires extérieurs incontournables (TPG; CAF ; LMCU ; département; région; autres CT)
- Définir les chaînes de validation et de traitement
- Construire la boîte à outil support

- Choisir les outils adaptés (gestion de contenus ; e-administration / intégration applications métiers ; gestion identité)
- Travailler l'ergonomie de navigation d'accès aux services (parcours citoyen)
- Intégrer les e-services dans un démarche globale d'animation éditoriale.

#### 3.2.3.2 Enjeux liés aux usagers (« consommateur de services » et citoyen)

- Mettre l'utilisateur au centre : renforcer la proximité (24/7) ; multiplier les canaux
- Constituer l'offre : élargir l'offre de services dématérialisés en ligne
- Proposer une simplicité d'accès aux services en ligne : facilité d'usage avec accès rapide et non institutionnalisé aux services (vocabulaire ; arborescence ; esthétique)
- Adopter une démarche éditoriale pour la présentation des services : mise en contexte de l'accès aux services en rapport avec les autres contenus
- Proposer un univers de confiance : maîtrise de ses identités numériques ; transparence sur la protection des données personnelles ; sécurisation des échanges en ligne ; suivi dans le temps des opérations effectuées.

#### 3.2.3.3 Enjeux liés aux agents publics

- Valoriser le métier : renforcer le temps passé sur la valeur métier
- Simplifier et optimiser le traitement des demandes : mieux gérer les flux pour anticiper de meilleures conditions de délivrance des services
- Mutualiser les pratiques : offrir un service sans couture à l'utilisateur ; coopération inter-services sur l'élaboration de l'offre et sa présentation
- Coordonner et capitaliser les acquis
- Favoriser l'innovation : élargir et adapter l'offre de services en ligne de façon simple et itérative.

#### 3.2.3.4 Enjeux de mise en œuvre

Offrir des services en ligne ne doit donc pas seulement se concevoir comme la traduction d'un existant à automatiser ou comme une continuité des pratiques des services municipaux dans le monde physique vers un monde « en ligne » mais bien comme un processus de changement à préparer et accompagner globalement et appelant un travail complémentaire sur la partie non numérique :

- Réflexion sur la nature des procédures physiques pour rechercher la simplification et l'harmonisation
- Conception d'une offre globale (inter ou extra municipale) dépassant l'effet catalogue ou l'empilement de services en ligne ayant leur logique propre, de façon à la rendre attrayante, lisible et utile pour l'utilisateur
- Elargissement du périmètre de diffusion de l'offre au-delà des canaux électroniques d'une collectivité en coopérant avec des partenaires extérieurs
- Coordination de l'ensemble des dimensions des services en ligne proposés : valeur d'usage ; organisation de production et d'exploitation du service ; contexte technique et contexte juridique.

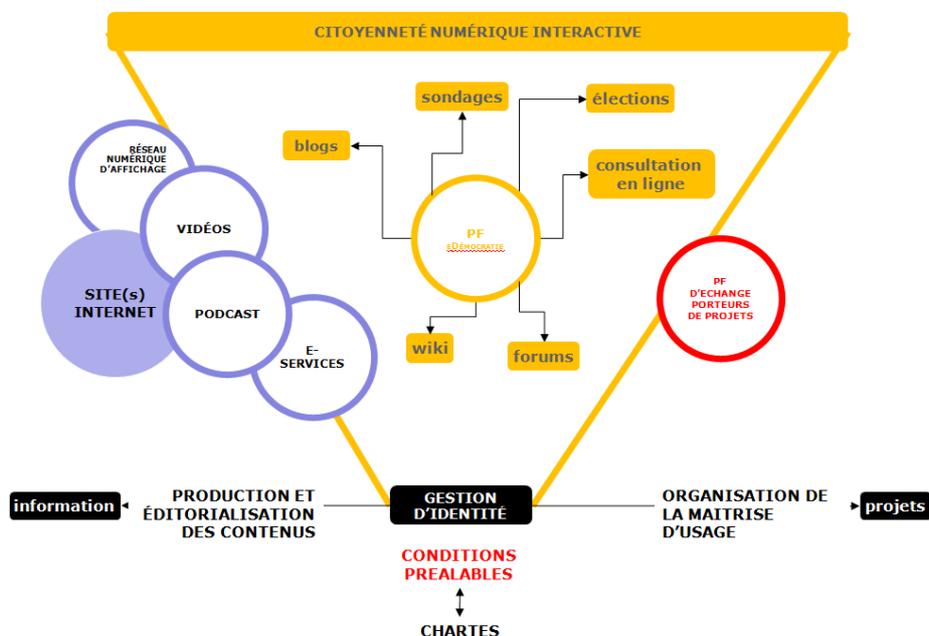
Par ailleurs, et c'est un point identifié par toutes les structures mutualisantes, il est nécessaire de mettre en œuvre un processus d'évaluation des services en ligne :

- Du côté des utilisateurs : d'un point de vue quantitatif (les services sont-ils utilisés ?) et qualitatifs (les services sont-ils utiles ?)
- Du côté des agents : durée de traitement ; complémentarité des canaux ; continuité de service ; ...

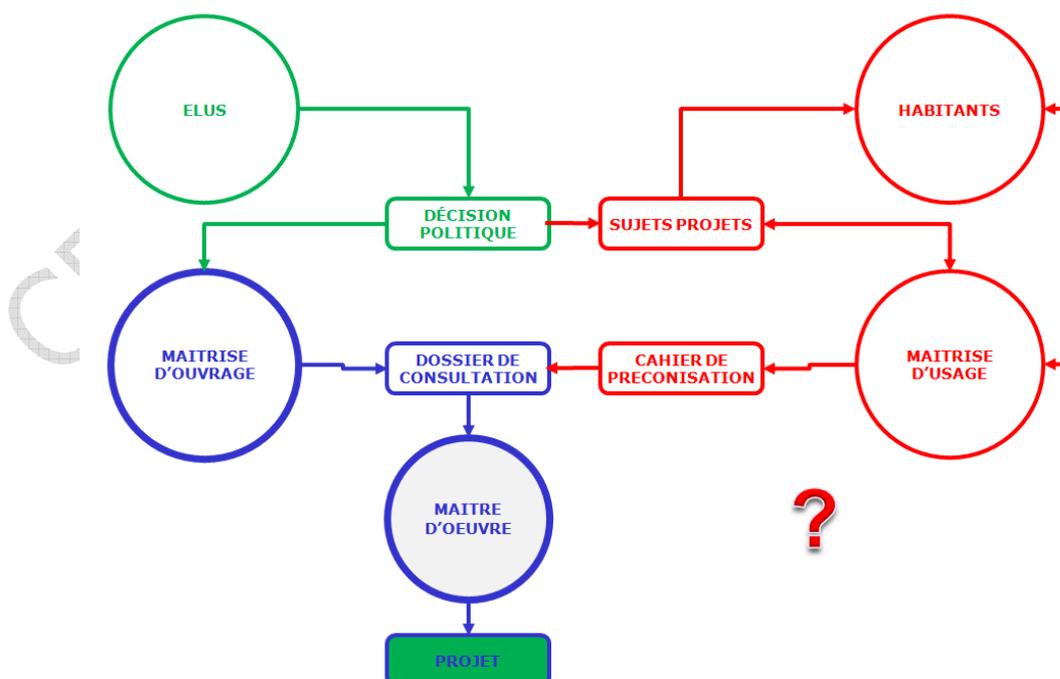
### 3.3 e-démocratie

#### 3.3.1 Contexte préalable

Une démarche globale en matière d'e-démocratie reste encore difficile à définir et surtout à partager. Notre modélisation, débattue en atelier, fixe un cadre théorique de réflexion qui reste à adapter à la réalité des acteurs et du territoire régional.



En amont il est nécessaire de définir le processus d'élaboration et de validation de la décision politique et de son insertion dans un problématique de Maitrise d'ouvrage puis de maitrise d'œuvre en relation avec l'expression de citoyens qui elle se formalise dans une « Maîtrise d'usage ».



L'approche e-démocratie est à concevoir en cohérence avec une démarche de mise en œuvre de la e-administration et le déploiement des e-services.

Elle s'inscrit également dans un équilibre à trouver entre la légitimité d'une démocratie représentative représentée par les élus qui tirent une très forte légitimité d'un processus d'élection et l'ouverture à une démocratie participative (ou participative), porté par des citoyens ordinaires qui ont une légitimité d'habitant et/ou d'usage.

Les processus d'échanges pourront s'effectuer selon différents modes : consultation (recueil d'opinion), débat (échanges de points de vue), concertation (obtention d'un consensus), collaboration (co-production), vote (pouvoir donné aux citoyens).

La technologie apporte une possibilité démultipliée d'interaction mais elle ne répond pas au besoin de cadrage initial de la démarche qui constitue la première étape de tout projet de e-démocratie.

En termes d'outils, certains seront communs : authentification /identités numérique, mails ; forum ; réseaux sociaux (grand public ou dédiés), ...d'autres seront spécifiques : sondages / enquêtes, plateforme de e-voting, système d'alerte et de notification, panneaux interactifs, ...

Tous ils doivent permettre, à un degré ou à un autre, une possibilité de participation élargie où chacun est en responsabilité :

- **Elus**
  - Validation politique
  - Organisation du suivi par un ou plusieurs élus (champs de responsabilités croisés)
  - Adaptation des chartes (principes clés : démocratie représentatives vs démocratie participative)
  - Cadrage mode opératoire participation (interne et externe)
  - Lien avec la Communication
- **Administration**
  - Organisation du suivi (GRC)
  - Moyens budgétaires (professionnalisation de l'accompagnement projets)
  - Insertion dans la procédure de consultation
  - Évaluation et bilan
- **Usagers**
  - Citoyen et / ou usagers du territoire ?
  - Information / formation des acteurs
  - Conditions d'engagement

### 3.3.2 Perceptions des acteurs locaux

La e-démocratie est une notion partagée par toutes les collectivités que nous avons rencontrées.

Pour la majorité d'entre elles, les services de « e-démocratie » concernent les services mis en œuvre pour dialoguer avec les citoyens sur des projets identifiés ou la possibilité d'entrer en contact avec des élus de la collectivité. Plusieurs Collectivités ont évoqué le projet d'apparaître sur Facebook ou twitter de telle sorte à faire du « push » en terme d'information, mais il n'y a pas encore d'expérience en place sur le sujet.

Les sujets les plus cités, objets d'enquête, de sondage ou sujets à discussion/réaction via le site web de la Collectivité sont essentiellement des sujets liés à l'évolution de l'environnement et de l'urbanisme.

Une commune (Argentan) a mis en œuvre un site sur un thème légèrement différent visant à favoriser la communication entre Argentanais : [www.entreargentanais.fr](http://www.entreargentanais.fr). Les fonctionnalités sont destinées aux citoyens (particuliers, chacun ayant son profil), mais

est aussi destinée aux associations, pour qu'elles communiquent et optimisent par exemple leurs achats et bénéficient ainsi d'économies importantes.

Ce site a été réalisé par la Commune, sur un financement propre, à partir d'échanges dans le cadre de « Villes internet » auquel Argentan participe, ce qui a permis un choix de logiciel.

La totalité des acteurs ayant une expérience dans ce domaine souligne la nécessité de la présence d'un modérateur. Celui-ci issu de la Collectivité (ex : service de communication) est le garant de la qualité des commentaires proposés sur le blog.

Les Collectivités réceptives à ce type de service l'envisagent comme un canal de communication complémentaire pour accéder aux citoyens. Les réunions physiques ne touchant qu'un nombre restreint de personnes et surtout une catégorie disponible dans leur emploi du temps (bien souvent les retraités).

Enfin, il est à noter que ces services encore plus que les autres relèvent de la volonté de l'élu pour les mettre en place. Certains élus ayant par ailleurs leur propre blog concernant leur activité, séparé de celui de la Collectivité.

Comme les autres e-services, et peut-être plus encore, la e-démocratie a besoin d'être animée de manière permanente. A ce titre le site « entreargentanais » est un bon exemple, où l'animation se fait à travers des bulletins d'informations de la ville, mais aussi à travers tout support de communication qui permette de relancer la communication de ce site et de le faire savoir. Le Responsable de la Communication d'Argentan a parfaitement conscience qu'un effort constant d'animation est nécessaire pour le succès du site.

## 4 Préconisation

### 4.1 Rôle de la Région

L'approche en matière de services dématérialisés des collectivités est complexe à traiter tant du point de vue des partenaires nationaux ou locaux qu'elle suppose de mobiliser que du périmètre des sujets à prendre en compte.

Décider d'un positionnement pour la Région, et a fortiori pour la DDNT, suppose donc à la fois de traiter cette notion de périmètre et d'arrêter une stratégie partenariale.

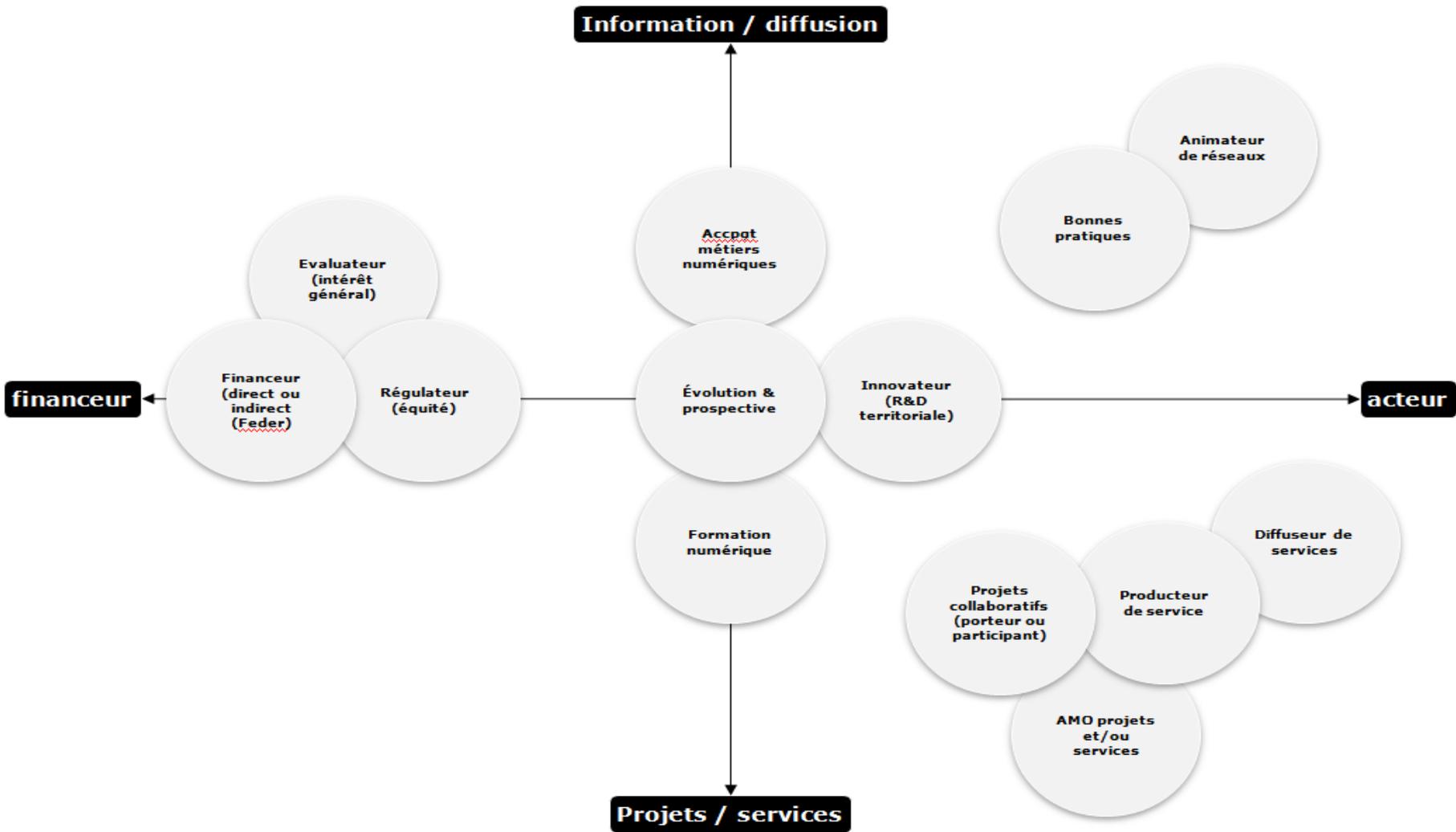
Nous avons pu vérifier auprès des Collectivités rencontrées que la « Région », au sens large du terme (ce qui induit par défaut la DDNT) est attendue sur un certain nombre de sujets précis :

- le financement
- l'initiative en matière de projets porteurs d'avenir
- l'expérience et le savoir-faire projets (ex : cart'@too)
- la synergie et l'expertise sur des problématiques de type plateformes
- l'expertise technologique et le référencement de solutions ou de compétences techniques.
- L'apport de légitimité vis à vis de fournisseurs tant d'un point de vue fonctionnel que d'un point de vue économique
- la capacité à porter des projets d'envergure géographique plus importante (ex : co-voiturage)
- un rôle structurant dans les relations avec les entités de l'état (représentativité)
- la coordination des Collectivités sur des projets.

Enfin la Région est identifiée comme l'interlocuteur européen de référence et la mise en cohérence pour le dialogue européen passe clairement par la Région.

Sous réserve de valider plus finement cette attente (par exemple au moyen d'une enquête) il y a là un socle qui permet de formaliser le champs d'intervention qui échoit à une DDNT positionnée comme porteuse de la stratégie numérique du territoire mais cela suppose sans doute de traiter en préalable l'articulation avec les services internes de la Région, le numérique étant par nature très souvent en position d'être support et sujet des projets que ces services peuvent initier ou porter.

*Page suivante : matrice de positionnement DDNT*



## 4.2 Pour une approche collaborative

Les Collectivités que nous avons rencontrées ont rarement mis en place une réflexion préalable qui s'intègre par exemple dans un schéma Directeur et n'ont pas à proprement parlé de réflexion sur la planification des services choisis pour implémentation. leur démarche nous paraît le plus souvent relever « du cas par cas » :

- Identification d'un service
- Accord de l'élu
- Implémentation, souvent sans prévoir d'accompagnement en communication et animation.

Par ailleurs, soit parce que les services sont trop récents, soit par manque de ressource, les retours d'expérience sont souvent lacunaires et peu partagés et il n'y a pas de démarche structurée permettant de

- faire le bilan de l'usage des services existants
- déterminer les besoins à traiter
- identifier les moyens disponibles et les moyens à mettre en place
- définir une stratégie d'animation et de communication.

Enfin nous avons pu constater qu'il n'y avait pas d'homogénéité dans les pratiques des Collectivités que nous avons rencontrées en matière de collaboration avec des acteurs extérieurs qui dépend pour beaucoup des opportunités et de la géographie.

Très peu de Collectivités entretiennent des liens transversaux avec d'autres Collectivités et la notion de « Pays » reste abstraite (y compris pour ceux supposés avoir des projets en matière numérique).

Enfin et ce n'est peut-être pas un épiphénomène, le retrait de la CDC du champ des services est assez mal vécu par les Collectivités. D'une part car la CDC était perçue comme « garant » des évolutions en place et notamment de la conformité aux éléments réglementaires (particulièrement la CNIL), d'autre part parce que ce retrait s'est fait de manière brutale sans préavis, la CDC ayant encore démarché des Collectivités jusqu'à fin 2010.

Tout cela nous amène à percevoir qu'un besoin de cohérence au niveau territorial régional est unanimement ressenti sans toutefois qu'il y ait eu jusqu'ici une réelle volonté de mise en pratique tant le respect des dynamiques particulières propres à tel ou tel acteur reste un sujet sensible.

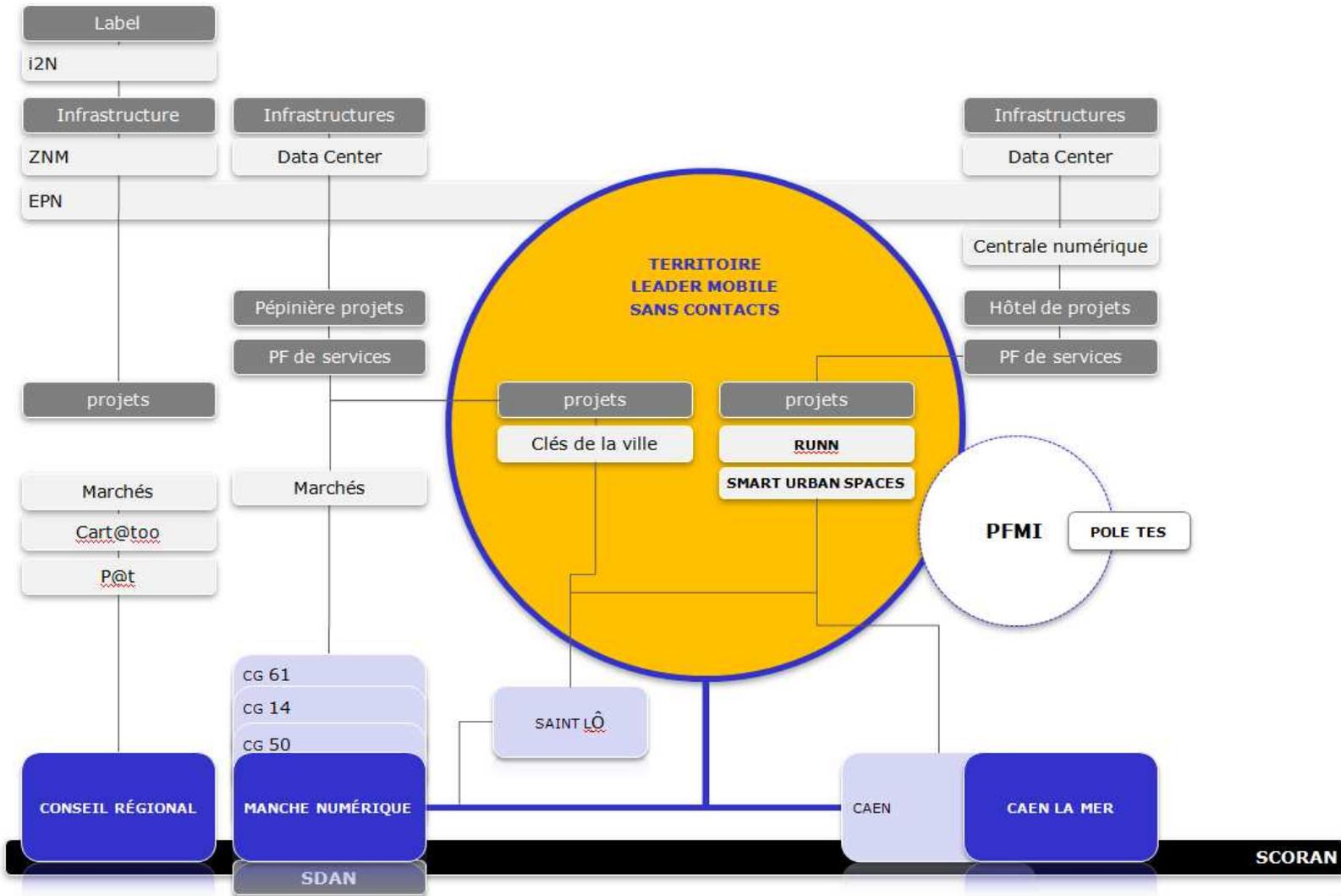
De ce point de vue le SCORAN peut apparaître comme l'outil de référence, propre à cadrer une mise en œuvre opérationnelle de régionalisation des activités et des projets.

Sous réserve qu'il s'articule lui-même avec les SDAN (en cours ou à venir) il constitue le vecteur d'une collaboration territoriale dont la dynamique pourrait s'organiser autour des trois acteurs les plus structurants en matière numérique :

- le Conseil Régional (via la DDNT) pour l'échelle régionale
- Manche Numérique pour l'échelle (et l'expérience) départementale
- la Communauté d'agglomération Caen-La Mer pour l'échelle métropolitaine

En effet à bien des égards les autres acteurs régionaux, dès lors qu'ils ne relèvent pas de services déconcentrés de l'Etat, dépendent, pour leurs projets, des apports de l'une ou l'autre de ces trois institutions que ce soit pour des raisons de financement, d'apport d'expertises voir de mise en œuvre opérationnelle.

La cartographie de ce que nous pourrions dénommer les projets structurants illustre cette analyse :



L'atomisation et la verticalité des projets restent un danger que seule une gouvernance que nous qualifierons de volontariste serait à même de cadrer et qui devra répondre aux besoins de clarification sur :

- la vision et les objectifs qui en découle
- le périmètre de mission (nature des actions ou des projets à traiter incarnée par une feuille de route)
- les cibles concernées (publics)
- l'articulation avec l'écosystème existant
- les moyens opérationnels à mettre en œuvre
- l'organisation méthodologique et procédurale.

Les expériences territoriales que nous avons pu analyser ou dont nous avons connaissance démontrent que des approches mutualisées sont possibles. Elles peuvent prendre de nombreuses formes qui dépendent d'arbitrages politiques initiaux et de la réelle volonté des acteurs structurants de travailler entre eux.

De ce point de vue la formalisation que pourrait prendre une collaboration reste une question à débattre et la forme du partenariat sera fonction du niveau de densité et d'engagement requis.

A ce stade la question peut paraître prématurée mais nous avons toutefois identifié trois formes possibles qui semblent correspondre aux dispositifs les plus souvent mis en œuvre :

- **Syndicat mixte (SM)** : un syndicat mixte est une structure de coopération, intercommunale qui associe des collectivités entre elles et, éventuellement, avec des établissements publics. Un syndicat mixte est un établissement public auquel peuvent adhérer également des groupements de collectivités territoriales et des établissements publics administratifs (chambres de commerce). Il est régi par le code général des collectivités territoriales et par leurs statuts. A la différence du GIP, il ne peut associer ni l'Etat ni des personnes morales de droit privé. Il peut s'agir d'une activité classique ou d'une activité commerciale.
- **Le groupement d'Intérêt Public (GIP)** : inspiré du GIE, c'est un cadre juridique qui formalise le partenariat entre personnes publiques et personnes privées en se situant à mi chemin entre les associations et les établissements publics. Le GIP est une personne morale de droit public à régime spécifique et peut être composé de Personnes de droit public, Etablissements publics, Entreprises privées et plus généralement de toute personne morale de droit privé, ainsi que l'Etat, les Collectivités territoriales, la CDC ou un autre GIP. Il fournit l'instrument juridique d'une coordination et d'une concentration de moyens provenant d'un panel ouvert d'acteurs public et privés essentiels, tout en garantissant la préservation de l'intérêt public compte tenu du mode d'organisation et du fonctionnement propre à cette structure juridique.

Un GIP peut être créé pour :

- Développer des coopérations entre collectivités publiques et/ou partenaires privés en assurant la représentation majoritaire des intérêts publics dans les instances de délibération
- Poursuivre des intérêts communs, mettre en œuvre des moyens communs en provenance de partenaires différents.

Il relève d'un périmètre géographique et sera créé pour une durée limitée (avec possibilité de dérogation). Il sera soumis à un contrôle précis (présence d'un commissaire du gouvernement et d'un contrôleur d'état), la cour des comptes ayant compétence sur sa gestion.

En matière de fiscalité, le GIP est transparent et les membres sont imposés. Suivant la nature de l'activité, et à condition que le non assujettissement n'entraîne pas de distorsion de concurrence le GIP peut ne pas être soumis à la TVA.

- **Société Publique Locale (SPL)** : la loi sur le développement des SPL vise à tirer parti du régime dérogatoire européen permettant aux collectivités et à leurs groupements de confier à une SPL, des missions sans mise en concurrence. En parallèle, elle pérennise les sociétés publiques locales d'aménagement et élargit leurs compétences. La SPL est une société anonyme régie par le code de commerce. Le capital est détenu à 100% par au moins deux collectivités territoriales ou leurs groupements. De ce fait, elles n'ont pas à être mises en concurrence (contrairement aux SEM qui, par la simple présence d'un actionnaire privé dans leur capital, évoluent dans le champ de la concurrence). Une SPL ne peut travailler que pour ses propres actionnaires, sur leurs propres territoires, son champ de compétence est limité aux strictes compétences des collectivités locales :
  - Opérations d'aménagement et de construction
  - Exploitation de services publics à caractère industriel ou commercial (assainissement, distribution de l'eau, transport de voyageurs)
 La loi interdit aux SPL de créer des filiales, de prendre des participations ou de faire figurer un établissement public comme actionnaire.

|                            | <b>Syndicat Mixte</b>                  | <b>GIP</b>   | <b>SPL</b>   |
|----------------------------|--|--|--|
| <b>Périmètre</b>           | Celui du pays                          | Libre  | Territoire de ses actionnaires   |
| <b>Entrée / Sortie</b>     | Formaliste<br>Difficile<br>(unanimité) | Simple et possible<br>à tout moment                      | Société anonyme  |
| <b>Membres/composition</b> | Personnes<br>publiques                 | Personnes<br>publiques ;<br>Personnes privées            | Au moins deux<br>collectivités<br>territoriales<br>détenant 100% du<br>capital ;<br>Pas<br>d'établissement<br>public |
| <b>Formalisme</b>          | lourd                                  | Constitution lourd<br>Fonctionnement<br>léger            | Ne sont pas mises<br>en concurrence<br>(pas d'actionnaires<br>privés)  |
| <b>Fiscalité</b>           | Soumission de<br>plein droit           | Exonération de TVA<br>Transparence<br>fiscale            | Exonération<br>éventuelle en<br>fonction de<br>l'activité  |
| <b>Contrôle</b>            | Comptable Public                       | Comptable<br>publique,<br>commissaire du<br>gouvernement | Comptabilité<br>générale,<br>Commissaire aux<br>comptes  |

## 5 Annexes

|  |  |
|--|--|
| <b>ACCUEIL</b>                               | Physique<br>Téléphonique   |
| <b>ARCHIVES &amp; DOCS</b>                   | Délibérations<br>Arrêtés permanents<br>Permis de construire<br>Fonds figuré multi supports<br>Expositions<br>Activités culturelles ou éducatives   |
| <b>CABINET</b>                               | Boite contact<br>Agora (réunion)<br>Permanence du maire  |
| <b>CCAS</b>                                  | PA – hébergement<br>PA – aide à domicile<br>PA – accompagnement<br>PA – animation<br>PA – télé alarmes<br>PA – Prévention (canicule)<br>PA – Prévention (personnes fragilisées)<br>S – Prestations structurelles<br>S – Prestations facultatives<br>Problèmes domestique<br>Handicap – Gériatrie |
| <b>COMMUNICATION EXTERNE</b>                 | Demande de PRINT et maquettes (ext)<br>BdD photos événements<br>Newsletter La Tribune<br>Demandes documents (guide ...)<br>PodCasts / vidéos<br>Communiqués de presse  |
| <b>COOPERATION RELATIONS INTERNATIONALES</b> | Coopération<br>Relation aux partenaires<br>Subventions associations  |
| <b>CULTURE</b>                               | Billetterie en ligne   |
| <b>ENVIRONNEMENT DEVELOPPEMENT DURABLE</b>   | Subventions associations   |
| <b>SANTÉ</b>                                 | Animations périscolaire<br>Agenda de la ferme<br>sensibilisation DD<br>Ateliers DD<br>Agenda 21<br>Commission de l'environnement<br>Promotion de la santé<br>Concertation avant travaux  |
| <b>ETAT CIVIL / ELECTIONS</b>                | État-civil (demande d'actes)<br>Élections<br>Cimetière<br>Affaires militaires<br>Carte d'identité<br>Passeports biométrique<br>Débits de boissons temporaire<br>Permis de conduire   |
| <b>ENFANCE</b>                               | Recrutement des vacataires   |

|   |                                      |
|---|--------------------------------------|
|   | CAL                                  |
|   | séjours vacances                     |
| <b>ENSEIGNEMENT RESTAURATION SCOLAIRE</b> | Recrutement des vacataires           |
|   | Inscriptions scolaires               |
|   | Demandes de dérogation               |
|   | Accueil midi                         |
|   | CAL                                  |
|   | Protocole accueil individualisé      |
|   | Élections parents d'élèves           |
|   | Conseils d'écoles                    |
|   | Aide à la pédagogie                  |
| <b>JEUNESSE</b>                           | Recrutement des vacataires           |
|   | CAL                                  |
|   | Subventions associations             |
|   | Accès au loisirs                     |
|   | Conseil de la jeunesse               |
|   | Valorisation travaux                 |
|   | Accompagnement projet jeune          |
| <b>LOGEMENT</b>                           | Demande Unique de logement           |
|   | Suivi Dossier Bailleur               |
| <b>MAISON MEDIATION</b>                   | Diffusion d'information              |
|   | Événements                           |
|   | Contribution e-démocratie            |
| <b>MAIRIE DE QUARTIER</b>                 | Permanences élus et partenaires      |
|   | Permanences Conseil Quartier         |
|   | Passeports                           |
|   | Inscriptions saisonnières            |
|   | Accueil multi-services               |
|   | Maisons des associations             |
| <b>MARCHES PUBLICS</b>                    | Plateforme de marché dématérialisée  |
| <b>MEDIATHEQUE</b>                        | Bouquet de services numériques       |
|   | Portail médiathèque                  |
|   | Projet RFID                          |
| <b>PETITE ENFANCE</b>                     | Crèches – HG (mairie)                |
|   | Jardins d'enfants                    |
|   | Ludothèques                          |
|   | Subventions associations             |
|   | Relais Assistantes maternelles       |
|   | Restauration                         |
|   | Classe passerelle                    |
| <b>POLICE MUNICIPALE</b>                  | Arrêtés conjoncturels                |
|   | Objets trouvés                       |
|   | Vignettes stadium                    |
|   | Tranquillité vacances                |
| <b>PROTOCOLE et MANIFESTATIONS</b>        | Réservation (salles, matériels, ...) |
|   | Agenda                               |
|   | Information affichage                |
| <b>RH</b>                                 | offre emploi réponse                 |
|   | stages                               |
|   | Candidatures spontanées              |
| <b>SECRETARIAT DES ASSEMBLEES</b>         | Diffusion du Conseil municipal       |
|   | Délibérations                        |
| <b>SECURITE HYGIENE PUBLIQUE</b>          | Demande autorisation Braderies       |
| <b>SPORT</b>                              | Recrutement des vacataires           |
|   | Carte piscine                        |

Subventions associations

Sport pour tous

Communication

Recueil besoin locaux

**URBANISME**Fourniture des documents (PC, CU, ...)

Suivi de dossier

Concertation urbaine (impact e-démocratie)

**VIE ECONOMIQUE**Dérogation au repos dominical

Terrasses - Chevalets

Débits de boisson

Locaux pour entreprises

Annuaire des entreprises

Eco Solidaire (dont espace ressource)

Subventions associations

**SERVICES TECHNIQUES**N° vert

Voirie – Circulation

Éclairage

Espaces verts (compostage ...)

Études travaux (concertation)

**VIE ASSOCIATIVE**Subventions associations

Annuaire associations (consult - māj)

Espace ressources (bénévoles ...)

Conseil Villeneuvois des asso

Recueil besoin locaux

**VIE DES QUARTIERS DÉMOCRATIE LOCALE**Espace ressources Conseils de quartier

Concertation projets

Demandes au service