

**CONCOURS INTERNE ET TROISIÈME CONCOURS
DE TECHNICIEN PRINCIPAL TERRITORIAL DE 2^{ème} CLASSE**

SESSION 2022

ÉPREUVE D'ÉTUDE DE CAS

ÉPREUVE D'ADMISSIBILITÉ :

Étude de cas portant sur la spécialité au titre de laquelle le candidat concourt.

Durée : 4 heures

Coefficient : 1

SPÉCIALITÉ : INGÉNIERIE, INFORMATIQUE ET SYSTÈMES D'INFORMATION

À LIRE ATTENTIVEMENT AVANT DE TRAITER LE SUJET :

- Vous ne devez faire apparaître aucun signe distinctif dans votre copie, ni votre nom ou un nom fictif, ni initiales, ni votre numéro de convocation, ni le nom de votre collectivité employeur, de la commune où vous résidez ou du lieu de la salle d'examen où vous composez, ni nom de collectivité fictif non indiqué dans le sujet, ni signature ou paraphe.
- Sauf consignes particulières figurant dans le sujet, vous devez impérativement utiliser une seule et même couleur non effaçable pour écrire et/ou souligner. Seule l'encre noire ou l'encre bleue est autorisée. L'utilisation de plus d'une couleur, d'une couleur non autorisée, d'un surligneur pourra être considérée comme un signe distinctif.
- Le non-respect des règles ci-dessus peut entraîner l'annulation de la copie par le jury.
- Les feuilles de brouillon ne seront en aucun cas prises en compte.

Ce sujet comprend 27 pages.

**Il appartient au candidat de vérifier que le document comprend
le nombre de pages indiqué.**

S'il est incomplet, en avertir le surveillant.

- **Vous répondrez aux questions suivantes dans l'ordre qui vous convient, en indiquant impérativement leur numéro.**
- **Vous répondrez aux questions à l'aide des documents et de vos connaissances.**
- **Des réponses rédigées sont attendues et peuvent être accompagnées si besoin de tableaux, graphiques, schémas...**

Vous êtes technicien principal territorial de 2^{ème} classe au sein de la direction des systèmes d'information de la commune de Techniville (40 000 habitants).

Monsieur le maire s'est doté d'une feuille de route numérique et veut placer la relation à l'usager au cœur de sa démarche.

Il ambitionne à la fois de simplifier les échanges avec le citoyen mais également de créer une relation de collaboration avec ce dernier.

Dans cette perspective, votre directeur des systèmes d'information vous demande de proposer une solution de gestion de la relation citoyen incluant prioritairement un outil de gestion des demandes d'interventions.

Ce dispositif devra intégrer à terme les services existants de la collectivité.

Le directeur des systèmes d'information souhaite par ailleurs que vous préconisiez, en tant que chef de projet, une méthode pour gérer ce projet.

Question 1 (2 points)

Proposez une définition détaillée de la gestion de la relation citoyen.

Question 2 (3 points)

2.A Précisez en quoi le workflow intégré à la gestion de la relation citoyen permet de répondre à la commande : améliorer la performance. (1,5 point)

2.B Proposez une modélisation graphique de la gestion des demandes d'interventions. (1,5 point)

Question 3 (2,5 points)

Votre directeur vous demande de lui proposer une note, à l'attention des élus, sur la sécurité des données dans la gestion de la relation citoyen.

Question 4 (6 points)

L'outil de gestion de la relation citoyen doit être accessible de façon multimodale par le biais d'un client léger.

Le directeur des systèmes d'information souhaite intégrer les données des services existants :

- *Myperischool* qui fonctionne en mode SaaS sans connecteurs d'interopérabilité.
- Le logiciel *Requiem Opus Cimetières* de chez *Arpège*.

- 4.A Expliquez schématiquement ou de façon littérale la/les solution(s) possible(s). (1,5 point)
- 4.B Décrivez les différents niveaux de l'architecture logique n-tiers indispensable à la mise en place de la gestion de la relation citoyen.

Expliquez les fonctions de chacune de ces parties. (1,5 point)

- 4.C Sur la base d'un schéma, décrivez l'architecture physique nécessaire au fonctionnement SECURISE des serveurs en mode internet/Extranet et intranet.

Précisez les fonctions de chaque composant. (3 points)

Question 5 (4 points)

Il vous est demandé de proposer une méthode de gestion du projet d'intégration d'une gestion de la relation citoyen.

- 5.A Détaillez les principales étapes de la méthode Agile. (2 points)
- 5.B Précisez en quoi la méthode agile est adaptée à la mise en place d'une application de gestion de la relation citoyen. (2 points)

Question 6 (2,5 points)

Précisez en quoi un dispositif sur la gestion de la relation citoyen, contribue à placer l'utilisateur au cœur de l'action de la collectivité.

Liste des documents :

Document 1 : « La GRU/GRC moteur de la vie locale ». *lagazettedescommunes.fr* - Octobre 2019 - 1 page.

Document 2 : « Collectivités territoriales : GRU/GRC, outil clé de la performance ». *lagazettedescommunes.fr* - Octobre 2021 - 8 pages.

Dossier de 7 articles :

Article 1 : « BOUGE MA VILLE Comment (re)créer du lien entre le citoyen et la collectivité ? ».

Article 2 : « ICM SERVICES Un savoir-faire unique au service de l'information maîtrisée ».

Article 3 : « CITOPIA Des solutions qui alignent communication et gestion de la collectivité ».

Article 4 : « LANTEAS Solutions CRM pour les acteurs publics ».

Article 5 : « LIBRICIEL La gestion ouverte et interopérable des flux citoyens avec et autour de web-gfc ».

Article 6 : « e-Citiz Gestion de la relation client citoyen ».

Article 7 : « YPOK Dématérialisation des services pour plus d'efficience ».

- Document 3 :** « Qu'est-ce que le workflow ». *piloter.org* - avril 2021 - 1 page.
- Document 4 :** « Workflow - Définition et explications ». *techno-sciences.net* - 1 page.
- Document 5 :** « Comment penser l'interopérabilité entre les logiciels dans le cadre d'un projet GRC ». *Lagazettedescommunes.fr* - Octobre 2019 - 1 page.
- Document 6 :** « Requiem Opus - Cimetières ». *arpege.fr* - 1 page.
- Document 7 :** « Méthode Agile : définition, étapes et exemples ». *everlab.com* - 2021 - 4 pages.
- Document 8 :** « L'agilité et le management 3.0 séduisent les managers ». Marie-Jane Virrion - *Technicité* - Mars 2018 - 1 page.
- Document 9 :** « Les API, ces ponts de données certifiées qui facilitent la vie ». *Lagazettedescommunes.fr* - Juillet 2021 - 2 pages.
- Document 10 :** « Marketing territorial : Quand les élus font de leur ville une marque ». *Tempo-leblog.fr* - Avril 2021 - 2 pages.
- Document 11 :** « Les étapes de la GRC ». Mme Lahbabi - *Extrait du Cours de communication d'entreprise - Université Cadi Ayyad (Marrakech - Maroc)* - Consulté en Octobre 2021 - 1 page.

Documents reproduits avec l'autorisation du C.F.C.

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

DOCUMENT 1

« La GRU/GRC moteur de la vie locale ».

La gazette des communes - Octobre 2019.



La Gestion de la Relation Usager ou Citoyen (GRU/GRC) a pris un tournant considérable avec l'ère du numérique et de la dématérialisation. Une aubaine qui permet aux collectivités d'offrir davantage de services en complément de l'accueil physique.

Pour les collectivités locales, la Gestion de la Relation Usager ou Citoyen est bien sûr essentielle. Et elle a un tout nouveau visage depuis que l'on est entré dans l'ère des NTIC.

Les exigences des administrés se sont accentuées. Et elles sont claires, ils veulent dorénavant avoir un accès facilité voire instantané aux services et informations générales de leur cité via les nouvelles technologies.

Ils veulent pouvoir aussi s'exprimer, partager leurs avis par ce biais. Ayant une obligation de résultat, les édiles et leurs équipes portent la plus grande attention à ces attentes. Et d'autant plus qu'ils ont bien compris que la réorganisation du fonctionnement des services sous l'angle d'échanges plus étroits et directs, plus rapides et efficaces ne peut qu'améliorer par là-même leur image et celle de leur commune.

Performance publique rehaussée

Avec la GRU/GRC aussi CRM, les agents territoriaux ou d'organismes sociaux voient leurs tâches simplifiées sur des opérations dites standards, ce qui leur permet de dégager davantage de temps sur des dossiers plus complexes.

La performance publique se voit considérablement améliorée sous tous les plans et y compris budgétaire. Autre conséquence induite de cette simplification des tâches et du temps dégagé, la qualité de l'accueil physique mais aussi la qualité de l'accueil téléphonique du public, qui demeurent des attentes fortes des administrés, peuvent s'en trouver renforcées.

Comme les missions de proximité auprès des concitoyens.

En bref, les collectivités locales ont donc tout à gagner à porter leurs efforts sur l'amélioration de leur Gestion de la Relation Usager ou Citoyen et à passer en mode « agile » à travers les outils de pointe des NTIC disponibles aujourd'hui.

Des solutions ultra performantes

Les solutions logicielles, les plateformes modulaires sont nombreuses sur le marché pour aider les collectivités dans cette démarche. Elles balayent tous les besoins comme les possibilités le permettent et l'imposent à la fois. Elles sont pour la plupart transverses et évolutives.

Tous les services sont concernés et peuvent être accessibles en ligne : petite enfance, scolaire, périscolaire, cantine, activités culturelles, état civil, recensement, cimetières, médiathèque, horaires des équipements de loisirs, enquêtes, aides légales, services à la personne, logements, suivi social, activités seniors, listes électorales, espaces citoyens, collaboratifs, prise de rendez-vous téléphonique...

Au cas par cas, d'autres services peuvent être ajoutés. Et le développement d'une appli mobile pour avoir accès à tout en situation nomade est le must puisque le smartphone se positionne dorénavant comme le premier outil utilisé pour naviguer sur le Net.

DOCUMENT 2

« Collectivités territoriales : GRU/GRC, outil clé de la performance ».

Lagazettedescommunes.fr - Octobre 2021 - Dossier 7 articles.



Aujourd'hui dans sa phase de généralisation, le numérique est au service d'une Gestion de la Relation Usager ou Citoyen optimisée.

Le programme « Action Publique 2022 » lancé fin 2017 par l'État est ambitieux. Il vise à repenser le modèle de l'action publique au regard de la révolution digitale qui redéfinit les contours de notre société. Il a eu pour effet d'accentuer la mobilisation des édiles, et des ESN (ex SSII) à leurs côtés, dans leur transformation numérique. Si la priorité a d'abord été donnée aux administrations dans ce programme, avec pour objectif, 100 % de services publics dématérialisés à terme, les collectivités ont bien compris le sens, l'utilité et la nécessité d'accompagner le mouvement comme elles y étaient encouragées. D'ailleurs, leur transformation numérique peut être subventionnée jusqu'à 100 % avec l'appui de France Relance.

La Gestion Relation Usager (GRU) ou Citoyen (GRC) est un sujet principal dans ce contexte. Elle désigne l'ensemble des processus mis en œuvre dans une collectivité pour optimiser via le numérique, un, le traitement des demandes des usagers/citoyens vers ses services et, deux, sa communication vers ces mêmes usagers/citoyens.

Toutes les collectivités, dans leurs diverses compétences, lui trouvent un véritable intérêt certes proportionnel à l'importance de la population qu'elles doivent gérer. Mais plus globalement, le constat est clair pour tout le monde, elle propulse la relation usager/ citoyen dans une toute nouvelle ère.

DES SOLUTIONS DE PLUS EN PLUS INTUITIVES, ERGONOMIQUES, AGILES

L'enjeu n'est pas mince pour les collectivités. C'est un nouveau défi qui a chamboulé toutes leurs organisations. Si elles gagnent sur les coûts de fonctionnement mais aussi en rapidité et en modernité, il faut que le service à distance soit aisément accessible et facile d'utilisation pour répondre à tous les publics susceptibles d'y avoir recours (les citoyens mais aussi les familles, les entreprises, les associations).

Il faut qu'il soit aussi totalement sécurisé conformément au RGPD européen et aux recommandations de la CNIL. Par ailleurs, les usagers ne peuvent concevoir qu'une démarche en ligne, qui plus est dans l'espace public, ne soit pas accompagnée d'un résultat instantané tel que la technologie le promet. Les ESN sont les alliés des équipes territoriales. Leurs solutions logicielles de GRU/GRC sont de plus en plus intuitives, ergonomiques, agiles.

Elles doivent s'adresser à la fois aux usagers, aux agents territoriaux mais aussi aux élus et à leurs directeurs pour superviser le fonctionnement et ajuster si besoin les services proposés. Elles sont adaptées à tous les canaux : portail, téléphone fixe, guichet physique. Et la tendance est au développement des applications mobiles.

Plus les collectivités sont d'une taille importante, plus elles optent pour une offre logicielle globale adaptée à leurs missions et compétences. Les éditeurs sont néanmoins à l'écoute des besoins « à la carte » comme la multitude des profils l'encourage. Nouvel espace plus spontané, la GRU GRC peut introduire également un nouveau modèle d'engagement citoyen à travers des échanges abolissant un certain nombre de barrières.

ENCORE PLUS D'UN TIERS DES CITOYENS À LA PEINE AVEC LE NUMÉRIQUE

Les résultats du Baromètre du numérique 2021, étude annuelle sur la diffusion des équipements numériques et l'évolution de leurs usages publiée par l'Arcep, le Conseil Général de l'Économie

(CGE) et l'Agence Nationale de la Cohésion des Territoires (ANCT), révèle que 88 % des Français utilisent aujourd'hui un ordinateur (66 % quotidiennement) et 84 % un smartphone (73 % quotidiennement). Des données en hausse de 12 % et 7 % par rapport à 2019. La COVID est passée par là... L'étude souligne aussi que 35 % des Français éprouvent encore au moins une forme de difficulté qui les empêche d'utiliser pleinement les outils numériques et l'Internet. Et pour 18 % d'entre eux, plus que l'équipement ou l'accès à l'Internet, c'est la complète maîtrise des outils qui leur pose problème. Ces freins, qualifiés de persistants, doivent mobiliser les collectivités et éditeurs de logiciels pour guider ce public une fois connecté de la manière la plus didactique qui soit et ainsi, par là même, le former à l'usage du numérique.

Les Français interrogés sur cette question disent d'ailleurs préférer qu'on leur explique comment réaliser une démarche en ligne seuls plutôt qu'on ne le fasse à leur place ! Les ESN et collectivités doivent encore progresser sur cette problématique.

Article 1

« **BOUGE MA VILLE Comment (re)créer du lien entre le citoyen et la collectivité ?** ».



Les municipalités aimeraient que les citoyens s'impliquent davantage dans la vie de la commune pour co-construire la ville de demain. Et bien que beaucoup de citoyens souhaitent s'informer et communiquer, ils ne savent pas toujours par où commencer.

Faciliter la relation entre administration et administrés, fluidifier les échanges entre citoyens et mairie : ce sont les objectifs auxquels entend répondre Bouge Ma Ville, avec son application mobile, simple et facile d'utilisation.

Application mobile citoyenne

C'est pour permettre aux municipalités et aux collectivités locales de mieux identifier les doléances des citoyens que Bouge Ma Ville a été créée. En faisant participer activement les habitants, la mairie peut mieux identifier les besoins et prioriser les interventions afin de les résoudre plus efficacement.

Cette application offre aux citoyens la possibilité de signaler les incidents ou les problèmes qu'ils rencontrent au quotidien.

Elle permet aussi de suggérer des améliorations, de poser des questions. Les collectivités peuvent désormais réagir en temps réel et prévenir le citoyen que sa demande a été prise en compte.

Un portail citoyen complet

Au-delà de la fonctionnalité de signalement, le portail comprend :

- l'actualité, l'agenda des événements, l'accès au portail famille et autres démarches administratives
- un annuaire des élus, des adjoints, des services municipaux
- des sondages, des notifications – une carte interactive des lieux de vie et d'éducation, espaces de santé, culture, transports
- une place de marché des commerçants (click & collect, paiement en ligne)
- du covoiturage solidaire

Bouge Ma Ville est une application à la fois peu coûteuse, souple et adaptable pour répondre aux besoins des citoyens et des mairies.

Article 2

« ICM SERVICES Un savoir-faire unique au service de l'information maîtrisée ».

La gestion de l'information pour les collectivités locales est le cœur de métier d'ICM Services. Une expertise inédite et des solutions éprouvées, que décryptent pour nous Denis Coujou, chef de projet Gestion de la Relation Citoyen.

Quelle est la finalité du logiciel libre OpenDemandes ?

Denis Coujou : Permettre aux collectivités d'enregistrer des flux d'informations, documentaires et de demandes citoyennes, quel que soit leur canal d'arrivée (courriers, mails, web, etc.). Il s'agit d'alimenter un registre unique, accessible selon les droits de chacun et via un dossier citoyen. Chaque flux donne accès à un espace collaboratif permettant le traitement et la consultation des documents associés. Notre plus-value ? Des processus de partage séquencés, très souples et spécifiques aux collectivités territoriales, qui permettent un partage multi métiers et « en conscience » de l'information.

Expliquez-nous la démarche.

D.C. : Nous nous appuyons sur les process déjà existants, ce qui permet une mise en place simple de la solution et une appropriation rapide par les acteurs. Il s'agit pour les collectivités de caler leurs circuits numériques sur leurs circuits physiques pour plus d'efficacité. OpenDemandes est un logiciel « tout en un », modulable et rapide à mettre en place. Son accessibilité en mode SAAS est un atout majeur.

L'avantage pour les collectivités ?

D.C. : Une information centralisée, facilement accessible selon les droits et les besoins. Notre solution peut d'ailleurs participer à une démarche qualité de certification de la relation administrés. Notre expérience dans ces problématiques et notre modèle économique sans vente de licence, font de nous un partenaire très pertinent des collectivités territoriales, même de petite taille. En effet, nous sommes très attachés à l'accessibilité technologique et financière de nos solutions.

Article 3

« CITOPIA Des solutions qui alignent communication et gestion de la collectivité ».



Les projets en liaison avec la relation usager sont souvent décorrélés des activités de gestion de la collectivité. Les solutions numériques de Citopia simplifient le quotidien des agents tout en restant centrées sur l'usager.

Nous avons compris que la modularité est essentielle à la fois pour réduire les coûts et pour faciliter l'avancement des projets. C'est pourquoi chacun de nos modules répond à un besoin particulier tout en s'interfaçant avec les autres de façon à former un système de GRC complet. La collectivité peut ainsi se lancer rapidement en fonction de ses priorités afin d'atteindre ses objectifs sans entrer dans des projets de grande envergure amenés à s'éterniser. Nos solutions s'utilisent en mobilité, intègrent plusieurs circuits de validation et permettent de traiter différents aspects d'un même dossier simultanément. Le but est d'optimiser les procédés en place et de renforcer la collaboration interservices, en évitant de mobiliser les équipes en formations chronophages.

Une seule porte d'entrée pour simplifier la vie des citoyens

Les collectivités souhaitent fournir un service public de qualité au plus près des attentes citoyennes. Mais le plus souvent, le citoyen ne trouve pas le bon point d'entrée ou le bon interlocuteur pour effectuer sa démarche, sans compter l'aspect répétitif de certaines demandes à effectuer plusieurs fois auprès de différents services...

Nous avons tenu compte de cette problématique en rendant accessible l'ensemble des démarches sur l'application mobile et/ou le site internet de la commune de résidence de l'utilisateur. Quelque soit le service destinataire, la demande arrive toujours au bon endroit et le citoyen n'utilise qu'un seul canal pour l'ensemble de ses démarches. Il peut par exemple effectuer un signalement directement depuis l'application mobile de sa ville, si le service technique de la communauté de communes doit intervenir, la demande est envoyée directement au bon interlocuteur. L'expérience utilisateur est fluide, tout est transparent pour le citoyen qui sera informé automatiquement à chaque étape du traitement.

Concilier usages internes et externes avec une solution évolutive

À l'image de Neuilly sur Seine qui met à disposition de ses agents une version spécifique de son application mobile citoyenne : Neuilly Voix Publique. Cette version leur permet de recevoir et traiter les signalements en temps réel lorsqu'ils sont en mobilité grâce à leurs smartphones. D'autres, comme Lognes ou encore Orsay, souhaitent également donner à leurs agents l'accès à certains services internes via l'app mobile : intranet, réservation de véhicules, de salles ou de matériel par exemple. Tenir compte de tous les enjeux de la collectivité dans nos solutions, c'est ce qui anime toute l'équipe de Citopia et nous pousse à innover au quotidien.

Filiale du Groupe JVS, Citopia réunit 15 collaborateurs autour d'un projet commun :

Proposer des services numériques simples, accessibles et fortement orientés sur l'expérience utilisateur. Être adossés à un groupe solide qui cumule plus de 30 ans d'expérience dans le numérique au service des collectivités nous permet de nous focaliser sur le développement et l'évolution de neuf produits interopérables : gestion et traitement des demandes, portail citoyen, espace famille, applications mobiles, prise de rdv en ligne, sites web, signalements, alertes sms et paiement en ligne. Après seulement 3 ans d'existence, ce sont plus de 850 collectivités qui nous font confiance pour leur GRC.

Article 4

« LANTEAS Solutions CRM pour les acteurs publics ».



Lanteas propose ses solutions CRM Usagers, OpenSub, Open Enfance, Open Lycées et collèges, bâties sur un socle CRM open source (Suite CRM) et conçues nativement pour la dématérialisation et la relation usagers. CRM usagers : une solution de G.R.U. basée sur une approche par services enrichissant l'offre communautaire Capdemat Evolution

Une offre open source qui s'inspire des bonnes pratiques du privé

Un socle communautaire

La solution CRM Usagers repose en back office sur la solution Capdemat Evolution, conçue et animée par une association de collectivités territoriales. Cette gouvernance communautaire, inédite dans le monde de la G.R.U. insuffle une stratégie produits dictée par les seules préoccupations des acteurs publics. Elle offre également une mise en commun des bonnes

pratiques et des échanges de téléservices et de connecteurs entre les adhérents de l'association. Capdemat Evolution est une solution multi-canal, permettant de mettre en place un véritable référentiel usagers, et intégrant un générateur de téléservices.

Un module portail avec approche par services

Inspiré des portails e-commerce les plus efficaces, le module portail de Lanteas, commun à l'ensemble de nos produits, permet de présenter l'offre de services de l'institution aux différents publics qu'elle adresse (particuliers, associations, entreprises, collectivités, établissements scolaires...). Le concept du portail est de proposer un catalogue de services, pouvant être filtré par divers critères (thématiques, profils usagers...), et constitué d'un ensemble de tuiles de services paramétrables tant en termes de contenu que de présentation. Le bouton de lancement de la démarche guide l'utilisateur dans le cadre d'un parcours usager simplifié, embarquant « à la volée » la logique applicative du portail (connexion si nécessaire, choix ou création d'une personne morale si nécessaire...) sans aucune rupture jusqu'à l'établissement de la demande. Comme sur les sites e-commerce, l'objectif est que le « client » ne soit jamais bloqué jusqu'à l'aboutissement de sa démarche (achat pour un site e-commerce, démarche en G.R.U.).

Le client usager bénéficie d'un espace « mon compte » qui présente une traçabilité totale des demandes, de leur suivi, et de tous les échanges entre l'institution et l'utilisateur (mails, documents...).

Des modules additionnels et des packs métiers

Expert dans la mise en œuvre de plateformes de GRU, Lanteas a, au fil du temps, enrichi son offre CRM Usagers avec des modules additionnels et des packs métiers.

Les modules additionnels proposés :

- RDV (prise de RDV en ligne ou au guichet avec couplage SMS)
- Chatbot (intégré sur le portail, avec base de connaissance G.R.U. préchargée)
- Téléservices Hors Compte (avec suivi par numéro de ticket)
- Campagnes (push ciblé sur le référentiel usagers)
- Paiement en ligne (avec intégration PayFIP)
- Base de connaissance (pour les agents de centres de contacts ou de guichets uniques)

Les packs métiers sont des packages couvrant des sous-projets par métiers, intégrant les formulaires pré-paramétrés, les connecteurs, les données métiers de synthèse consultables par les usagers et les agents d'accueil ou de guichets uniques.

Exemples de Packs métiers : Enfance, Subventions, MDPH, APA, RSA, Signalements...

OpenSub : CRM de dématérialisation de la gestion des subventions

OpenSub est la première solution de gestion des aides et subventions à destination des acteurs publics reposant sur un socle CRM, proposée en open source.

OpenSub est une solution innovante qui s'adapte par paramétrage aux différents dispositifs (périmètre de données des dossiers, processus d'instruction, API...) et propose un guide d'instruction interactif aux agents.

La solution comprend différents espaces :

- Portail des aides et subventions, avec catalogue de services et parcours usager simplifié,
- Réception des demandes et gestion de la complétude des dossiers
- Instruction des dossiers avec guide interactif
- Module financier dialoguant avec la gestion financière
- Module restitutions avec un univers BO

Open Enfance : solution innovante de gestion de l'Enfance

Labellisée Innov'up par la BPI et la région Ile de France, Open Enfance est une nouvelle solution de gestion de l'enfance à destination des villes, aux fonctionnalités totalement inédites, comme une IA d'analyse prédictive de la politique de tarification des activités périscolaires ou encore une cartographie intégrée aux inscriptions (usagers) et au suivi (élus, agents).

Disponible dès 2022 en mode SaaS, la solution intègre un CRM de relation avec les familles et un portail de dématérialisation des inscriptions, des paiements et des présences aux activités.

Article 5

webgfc

« LIBRICIEL La gestion ouverte et interopérable des flux citoyens avec et autour de web-gfc ».

Les collectivités peuvent désormais s'appuyer sur de nouvelles solutions de gestion interopérables et déposées sous licences libres pour le traitement dématérialisé de leurs courriers et des demandes citoyennes de toutes origines.

Quel est l'objet de web-GFC ?

Web-GFC permet le traitement de flux citoyens de toutes natures : les typologies de flux intègrent des métadonnées et des circuits de traitement spécifiques, auxquels les rôles des acteurs sont associés.

Les réponses aux flux entrants, construites à la volée ou sur la base de modèles prédéfinis, permettent de choix du canal de réponse (média de réponse, coordonnées téléphoniques, adresse mail...). Chaque type de média est ainsi adressé en sortie indépendamment de son format en entrée.

Pourquoi Libriciel a-t-il repositionné son premier logiciel de gestion de courrier en une offre plus globale et plus interopérable en y couplant Démarches-Simplifiées et DirectMairie ?

L'avènement de la SVE repositionne la gestion des correspondances écrites et les demandes électroniques entrantes au même niveau des préoccupations des élus et des cadres des collectivités. L'efficacité de toute collectivité ou administration se mesure sur ces bases.

Libriciel SCOP a choisi de coupler web-GFC avec d'autres logiciels et portails en place mais également avec des applications libres développées par l'État et supportées par l'association ADULLACT. C'est dans ce cadre que nous avons mis au point deux interfaces que nous maintiendrons avec Démarches-Simplifiées et DirectMairie. Grâce à ces deux applications en interactions avec web-GFC, les collectivités utilisatrices seront en capacité d'assurer le traitement dématérialisé particulièrement simple et efficace de demandes entrantes de différentes natures et formats (mails, demandes, sms, photographies géolocalisées) exprimées au moyen de dispositifs matériels pluriels et largement exploités par les citoyens (portails, smartphones).

Article 6

e-Citiz

« e-Citiz Gestion de la relation client citoyen ».

Dans une société où les usages évoluent rapidement, le numérique modifie en profondeur notre Quotidien. Les collectivités ont donc besoin de se transformer en faisant du numérique un axe de modernisation, notamment dans leur gestion de la relation citoyen.

Offrez un monde plus simple à vos usagers

La solution GRC e-Citiz de Docaposte est un portail web qui permet aux usagers d'une collectivité d'accéder à ses services en ligne 24/7. La collectivité dispose d'un portail qui centralise les demandes et lui permet de les traiter dans les délais légaux.

Quelles sont les caractéristiques de la GRC e-Citiz ?

Omnicanale, c'est-à-dire accessible via web, mobile, courrier, courriel ou téléphone, la plateforme e-Citiz est interconnectable avec les systèmes d'information de la collectivité et ses logiciels métier. Elle offre également un générateur de formulaires et de workflows pour favoriser l'autonomie des agents.

Hébergée en France, la solution propose en option un assistant conversationnel basé sur de l'Intelligence Artificielle pour accompagner les usagers dans leurs démarches.

La GRC e-Citiz permet-elle de répondre à toutes les demandes des usagers ?

Outre la plateforme de base, la GRC e-Citiz dispose d'un panel de modules complémentaires pour une prise en charge globale des attentes des usagers :

- Prise de rendez-vous
- Application mobile
- Facturation
- Paiement en ligne
- Base de connaissances ...

Comment la GRC e-Citiz s'articule-t-elle avec les autres solutions de Docaposte ?

La plateforme e-Citiz permet de s'interconnecter avec les solutions développées et opérées par Docaposte, référent de la confiance numérique et filiale du Groupe La Poste. Ainsi, les agents et les élus peuvent accéder aux solutions électroniques de signature, d'archivage à vocation probatoire ou encore de lettre recommandée. Les citoyens, quant à eux, peuvent bénéficier de L'Identité Numérique La Poste ou du coffre-fort électronique Digiposte.

Article 7

« YPOK Dématérialisation des services pour plus d'efficience ».

YPOK - Étendre la gestion de la relation client (GRC) vers une GRU



La société YPOK est spécialisée depuis 2010 dans le développement des portails citoyens pour dématérialiser les démarches administratives grâce à ses solutions Open Source (sécurisées et respectueuses du RGPD).

L'objectif de simplification et de modernisation de l'accès aux services administratifs des collectivités s'est renforcé ces dernières années en proposant des téléservices de plus en plus « intelligents », intégrant des fonctionnalités modulables telles que :

- la prise de rendez-vous,
- la billetterie en ligne,
- le paiement en ligne,
- la réservation de n'importe quelle ressource (Vélo, Matériel, Salle...),
- la saisine par voie électronique,
- la régie intégrée.
-

« Ces modules permettent l'accélération, l'automatisation et l'optimisation des services rendus aux usagers », explique Rose RIZZA, PDG de la société YPOK.

CÔTÉ AGENT – FLUIDIFIER ET PILOTER L'INSTRUCTION

Outre la dématérialisation des démarches en ligne, c'est du côté des processus de validation et des prises de décision que nos solutions prennent toutes leurs dimensions. N'importe quel chemin d'instruction complexe ou l'industrialisation de tâches de saisie à faible valeur ajoutée, au sein des organisations, est paramétrable dans YGRC (solution GRU de YPOK). Depuis ces deux dernières années, nous sommes sollicités par de très grandes villes pour déployer notre GRU au sein de leur organisation, afin de moderniser la gestion de certains de leurs services, exemple : l'occupation du domaine public.

- En sollicitant la collectivité par une démarche en ligne, l'utilisateur, particulier ou professionnel va contribuer au flux de dématérialisation de sa demande.
- L'instruction de sa démarche, côté agent, répondra, grâce à un workflow intégré au traitement automatisé, jusqu'à l'émission du service à fournir.
- Le pilotage stratégique des informations, permettra l'industrialisation des processus et par conséquent une diminution des coûts de délivrance du service.

« PENSER GLOBALEMENT, AGIR LOCALEMENT » – YPOK, PARTENAIRE DES DSI EN QUÊTE D'AGILITÉ

La crise sanitaire engendrée par la Covid-19 a surpris bon nombre d'institutions, dont les collectivités. Elles ont dû s'organiser à la hâte pour gérer un grand nombre de nouvelles missions. YPOK, grâce à la souplesse et à la facilité de paramétrage de ses solutions, a permis l'accompagnement efficace de ses clients pour :

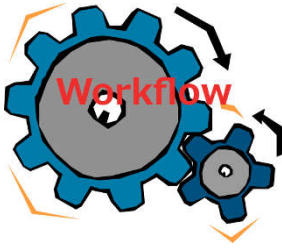
- La prise de rendez-vous pour le retrait de masques.
- Tracer le dépôt de masques en boîte en aux lettres pour les personnes vulnérables.
- Renforcer la communication multi-canal.
- Rouvrir leurs espaces aquatiques (jauge, billetterie, QR Code), proposer des rendez-vous en ligne en mairie...

La dématérialisation, souvent décriée comme phénomène entraînant la rupture de lien social, a pu démontrer cette fois-ci, qu'elle pouvait être une incroyable ressource pour contribuer à la continuité de service rendu à la population. Pour les DSI partenaires, la mise en œuvre de nouveaux télé-services et de leurs processus de traitement, accessibles aussi en distanciel, ont fait d'YGRC, un outil « levier » dans cette période de crise et un dispositif d'avenir à privilégier dans leur proximité citoyenne.

DOCUMENT 3

« Qu'est-ce que le workflow ».

piloter.org - avril 2021.



Qu'est-ce que le workflow ?

Le workflow, ou "flux de travaux" pour la traduction littérale officielle, dit bien ce qu'il veut dire. Il s'agit en effet de formaliser les traitements à réaliser, le cheminement à suivre et les acteurs concernés pour accomplir un travail précis dans un contexte d'exécution séquentielle.

Définition du workflow

Un outil de gestion de workflow permet de modéliser et d'automatiser les flux de travaux dans l'entreprise.

L'outil de workflow permet par exemple de préciser les circuits de cheminement de documents en identifiant les intervenants concernés, les actions à réaliser et les délais.

Workflow, littéralement "flux de travaux", est la représentation sous forme de flux des opérations à réaliser pour accomplir l'ensemble des tâches ou activités regroupées en un même processus métier.

Le workflow permet la modélisation des processus métier dans le cadre du BPM Business Process Management, une démarche plus globale.

Les déclinaisons

Il existe plusieurs types de Workflow selon le contexte et le type d'utilisation. Passons les principaux en revue :

Workflow administratif

Pour mieux comprendre, un exemple d'application au tertiaire avec le workflow administratif.

La gestion des demandes de prêts pour un organisme bancaire, les dossiers de traitement des sinistres pour une compagnie d'assurance ou encore le remboursement de notes de frais pour tout type d'organisation sont des exemples d'applications pour des outils de workflow de type administratif ou tertiaire.

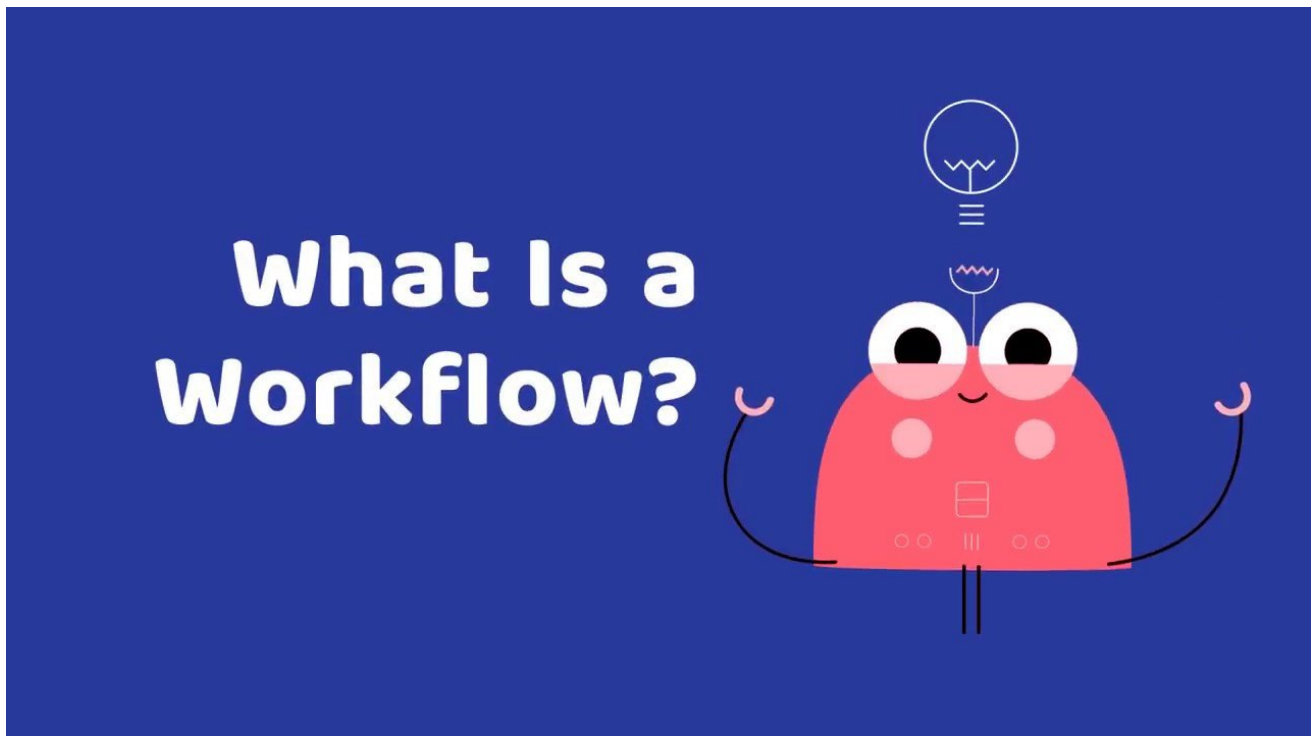
Pour chacun de ces cas ci-dessus énoncés, les documents à élaborer suivent un parcours spécifique comportant des tâches de vérification, d'investigation, d'information ou d'approbation. Les outils informatiques de workflow permettent de définir le parcours de chaque type de documents, de contrôler les délais et d'en suivre précisément l'exécution. L'outil de workflow est suffisamment souple pour permettre de modifier en cours de parcours le circuit prédéfini afin d'éviter toute forme de blocage.

Workflow ad hoc et workflow procédural

Le *workflow de type ad hoc*, au contraire du *workflow procédural* plus verrouillé, autorise les utilisateurs à intervenir dynamiquement sur le cheminement afin de parer plus efficacement aux imprévus.

« **Workflow - Définition et explications** ».

techno-sciences.net.



Workflow - Définition et explications

Un **workflow** est un flux d'informations au sein d'une organisation, comme par exemple la transmission automatique de documents entre des personnes.

On appelle "workflow" (traduisez littéralement "flux de travail") la modélisation et la gestion informatique de l'ensemble des tâches à accomplir et des différents acteurs impliqués dans la réalisation d'un processus métier (aussi appelé processus opérationnel ou bien procédure d'entreprise).

Le terme de "workflow" pourrait donc être traduit en français par "gestion électronique des processus métier". De façon plus pratique, le workflow décrit le circuit de validation, les tâches à accomplir entre les différents acteurs d'un processus, les délais, les modes de validation, et fournit à chacun des acteurs les informations nécessaires pour la réalisation de sa tâche.

Pour un processus de publication en ligne par exemple, il s'agit de la modélisation des tâches de l'ensemble de la chaîne éditoriale.

Il permet généralement un suivi et identifie les acteurs en précisant leur rôle et la manière de le remplir au mieux.

Le moteur de workflow est le dispositif logiciel permettant d'exécuter une ou plusieurs définitions de workflow. Par abus de langage, on peut appeler ce dispositif logiciel tout simplement "workflow".

DOCUMENT 5

« Comment penser l'interopérabilité entre les logiciels dans le cadre d'un projet GRC ? »

La gazette des communes - Octobre 2019.



Avec plus de 6 000 logiciels installés dans près de 1 600 villes, la Société ARPEGE s'inscrit dans une démarche pragmatique d'interopérabilité entre le socle GRC et les Applications métiers, tout en préservant la logique du « clé en main ». Bertrand Pruvost, Directeur commercial, revient sur la plus-value de cette démarche.

Quels sont les enjeux exprimés par les élus que vous rencontrez ?

Les Collectivités ont vécu, en 10 ans, une mutation majeure : Nous sommes passés du Citoyens-Usager au Citoyens-Client qu'il faut savoir capter et fidéliser. C'est donc la course à la certification Qualité, concrétisée par la mise en œuvre de plateformes interservices d'accueil, d'enregistrement et de suivi centralisé des demandes. Le concept de guichet unique physique et virtuel se généralise donc au profit des Habitants. Il doit y avoir bien entendu une mise en musique technique de cette approche organisationnelle et fonctionnelle transversale.

Comment répondez-vous concrètement à cette interopérabilité tant attendue ?

Le Citoyen ne doit pas se poser la question de Qui a la compétence de Quoi pour accéder au service qu'il recherche. Parmi nos réponses techniques, nous lançons la commercialisation de l'accès à notre Serveur d'Application INTEROP-API qui permet à des Editeurs tiers d'accéder à nos API pour développer des interfaces entre leurs logiciels Métiers et notre socle GRC. Cette approche sera plus facile que les interfaces déjà réalisées avec certains logiciels comme As-Tech, e-Atal ou Digitech. En outre, nous lançons de nouveaux Partenariats, notamment avec ESII et Qmatic pour la Gestion de file d'attente.

Et si le Portail GRC portant le Compte-citoyen de l'utilisateur n'est pas celui d'Arpège ?

C'est une configuration que nous avons déjà rencontrée, notamment dans le cadre d'une Métropole qui dispose d'un Portail central des démarches en ligne, et du Portail Arpège pour les démarches Famille. Avec notre confrère, nous avons mis en œuvre une authentification unique permettant au Citoyen, depuis son Compte Ville, d'accéder à ses démarches Famille et de les suivre très simplement sans se ré-authentifier. Le parcours de l'utilisateur est considérablement simplifié.

Un autre phénomène est à appréhender dans les Collectivités : l'existence de plusieurs portails à l'échelle d'un territoire !

Oui, déjà à l'échelle d'une même ville, mais aussi d'une Agglomération, avec une approche Multi collectivités. Pour une ville, nous engageons un Partenariat avec notre confrère OPERIS pour l'accès au Portail GNAU. Notre nouveau Serveur d'authentification, basé sur le Protocole standard OIDC, répond en outre à cette configuration multi collectivités, toujours dans l'objectif de faciliter le parcours de l'utilisateur. Cette solution permet au citoyen, de manière simple, d'accéder en ligne à l'ensemble des services publics locaux, quel que soit le fournisseur du service, à partir d'une seule et même interface web.

En fin de compte, quelle est la plus-value de votre approche ?

Arpège est une société connue pour la fiabilité de ses solutions. Pourquoi ? Notamment en raison de l'homogénéité des configurations de son Parc Clients. Arpège reste dans son métier d'Editeur, et non de Société de Prestations de Services informatiques ; nuance qui garantit la qualité de notre maintenance et de notre assistance pour tous nos Clients. Notre approche permet à Arpège de s'ouvrir plus facilement aux autres Editeurs, tout en préservant un socle standardisé. Les villes qui nous choisissent en sont les premiers bénéficiaires d'un point de vue financier et fonctionnel. La maîtrise budgétaire, la fiabilité technique, et la pérennité du résultat fonctionnel sont garantis, parce que l'usine à gaz est évitée.

« **Requiem Opus - Cimetières** ».

arpege.fr.

Requiem Opus – Cimetières

Choisissez un logiciel cimetières complet et personnalisable

Requiem Opus est une solution full web qui gère l'ensemble des informations et des opérations relatives à l'exploitation des cimetières. Sa souplesse permet de s'adapter aux méthodes de travail de chaque commune.

La saisie des données est simple et rapide. Des modules complètent le logiciel pour répondre aux besoins précis des collectivités et aux nouveaux usages des citoyens.



Une solution simple et intuitive facile à prendre en main

- Avec le Dossier Unique, retrouvez l'ensemble des données liées à une concession depuis un seul et même écran (concessionnaires, terrains, monuments, interlocuteurs, défunts, ...)
- L'outil de cartographie intégré (S.I.G.) permet de visualiser les plans des cimetières et d'apporter des modifications directement depuis le logiciel (dessin, modification, copie, attribution, ...)
- Les fonctions d'assistance vous accompagnent à chaque étape de traitement pour un meilleur suivi (Reprise des concessions en état d'abandon...)
- Requiem Public (version portail ou borne) offre aux citoyens la possibilité de consulter les informations liées aux cimetières (travaux, cérémonies, emplacement d'un défunt,...)

Des fonctionnalités pensées pour vous assister au quotidien

- Écran d'accueil personnalisable (raccourcis...)
- Gestion des alertes paramétrables (tâches, actions, échéances...)
- Gestion des droits selon les profils
- Moteur de recherche omniprésent effectuant des requêtes sur l'ensemble de votre base de données
- Vue globale sur l'ensemble des éléments d'une concession
- Agenda intégré (gestion des interventions funéraires, des travaux, des agents...)

Interopérabilité

Nos solutions sont interopérables entre-elles, au même titre qu'elles s'interfacent avec de nombreux éditeurs du marché évitant ainsi la ressaisie et facilitant le transfert de données.

Nous disposons dans le cadre de projet e-services & GRC, de nombreux partenaires tels que Aductis, As-tech, Triotech, Archimed, Operis, Edicia, Scanpoint...

DOCUMENT 7

« Méthode Agile : définition, étapes et exemples ».

everlab.com - 2021.

Méthode Agile : définition, étapes et exemples

Si vous vous intéressez à la gestion de projet, vous avez forcément déjà entendu parler de la méthode Agile. Cette méthode s'est beaucoup popularisée au cours de ces dernières années. Et pour cause, elle permet de s'adapter rapidement aux changements, ce qui est indispensable dans un monde qui va très vite.

Aujourd'hui beaucoup d'entreprises travaillent en mode Agile notamment Apple, IBM, Microsoft ou encore Procter & Gamble.

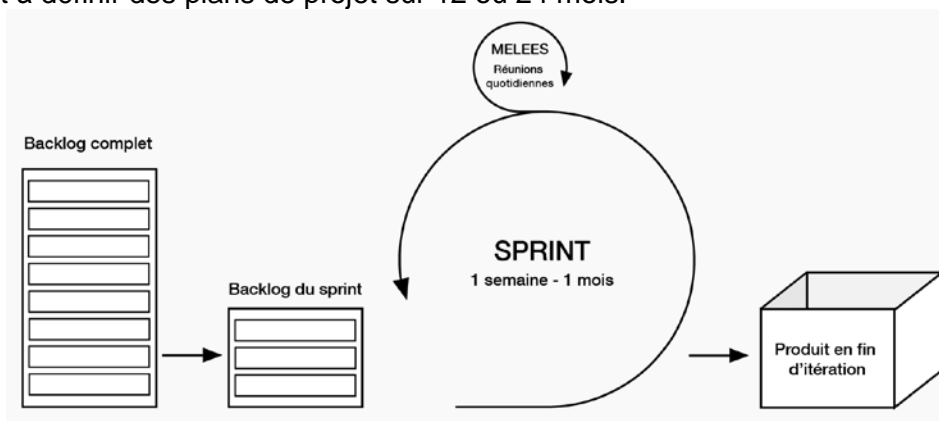
Alors qu'est-ce que la méthode Agile ? Quels sont ses avantages et inconvénients ? Et comment l'appliquer étape par étape ?

Méthode Agile : définition

La méthode Agile est une méthode de gestion de projet qui consiste à décomposer vos projets en une suite de petits objectifs atteignables.

Cette approche a été développée dans les années 2000 par 17 ingénieurs américains qui étaient insatisfaits des méthodes de gestion de projet de l'époque et qui leur reprochaient d'être trop lourdes, lentes et contraignantes.

Quand vous travaillez en mode Agile, vous travaillez en de petits cycles courts que l'on appelle sprints ou itérations qui durent généralement entre 1 semaine et 1 mois. On est donc bien loin des méthodes traditionnelles du type diagramme de Gantt ou des méthodes en cascade qui consistent à définir des plans de projet sur 12 ou 24 mois.



Il existe plusieurs façons d'appliquer la méthodologie Agile. Vous pouvez utiliser la méthode Kanban, Scrum ou encore l'extrême programming (XP). Toutes ces méthodes ont été construites sur les bases du **Manifeste Agile**.

Le Manifeste Agile

Le Manifeste Agile est un document qui a été écrit dans les années 2000 pour codifier la méthodologie Agile.

Ce Manifeste s'axe autour de 4 valeurs :

- Les individus et leurs interactions plutôt que les processus et les outils
- Des logiciels opérationnels plutôt qu'une documentation exhaustive
- La collaboration avec les clients plutôt que la négociation contractuelle
- L'adaptation au changement plutôt que le suivi d'un plan

Méthode Agile : avantages et inconvénients

Les avantages de la méthode Agile

La méthode Agile présente de nombreux avantages :

Flexibilité : Avec l'approche Agile, vous travaillez en flux tendu. Vous vous occupez des tâches qui sont importantes à un instant T. Vous êtes donc capable de vous adapter rapidement à votre environnement.

Feedback : La notion de feedback est au cœur de la méthodologie Agile. À la fin de chaque sprint, vous livrez votre travail et récupérez les feedbacks de vos clients ou de vos utilisateurs puis vous les incorporez dans le sprint suivant ce qui permet de coller au plus près à leurs besoins.

Compétitivité : Quand vous travaillez en mode Agile, vous livrez régulièrement de nouvelles fonctionnalités, de nouveaux produits et de nouvelles améliorations ce qui vous rend compétitif et attractif auprès de vos clients et utilisateurs.

Qualité : La livraison fréquente de projets, les tests et l'intégration permanente de feedbacks permettent de développer un produit final de qualité. Pendant tout le cycle de production, le produit est testé et confronté à la réalité.

Les inconvénients de la méthode Agile

L'approche Agile a aussi quelques inconvénients :

Manque de documentation : Étant donné que le scope des projets change au gré des besoins et des feedbacks, il est difficile de tenir une documentation à jour. La documentation d'un produit Agile est donc généralement moins travaillée et détaillée.

Gestion des demandes : Intégrer continuellement les demandes des clients et utilisateurs vous rend plus réactif, mais cela implique aussi de devoir gérer un plus grand volume de demandes entrantes ce qui peut compliquer la gestion de projet.

Manque de prévisibilité : Quand vous travaillez en mode Agile, vous ne savez pas toujours à quoi ressemblera le résultat final. Difficile donc de prévoir le coût, le temps et les ressources nécessaires.

Maintenant que vous connaissez les tenants et les aboutissants de la méthode Agile, comment la mettre en oeuvre concrètement ?

Dans la partie suivante, vous allez découvrir comment appliquer l'approche Agile avec la méthode Scrum.

Les étapes de la méthode Agile Scrum

Scrum est une des méthodes Agile les plus populaires. Elle définit 3 rôles au sein des équipes :

Le Product Owner qui réalise la vision du projet, c'est lui qui est chargé de maintenir le backlog à jour (le backlog est l'inventaire des tâches à réaliser).

Le Scrum Master qui est garant de la méthodologie Scrum. Il n'a pas le rôle de chef de projet. Il est chargé de promouvoir la méthode Scrum et de s'assurer qu'elle est bien comprise et utilisée.

L'équipe qui réalise le projet. Elle peut inclure différents types de personnes : des développeurs, graphistes, ingénieurs...

Voici les étapes de la méthode Agile Scrum.

Étape 1 : Définissez le cadre du projet

Pour commencer, définissez le cadre du projet c'est-à-dire l'objectif du projet et ses différentes exigences.

Prenons un exemple simple pour bien comprendre. Admettons que vous soyez ébéniste et que vous vouliez créer une nouvelle gamme de meubles pour votre boutique. Votre objectif pourrait être "Créer une nouvelle gamme de meubles en bois" et vos exigences "Limiter le coût de fabrication à 250€ par meuble."

Étape 2 : Préparez le backlog

Une fois que vous avez défini le cadre de votre projet, préparez votre backlog. Autrement dit, listez l'ensemble des actions à réaliser pour atteindre votre objectif final et priorisez-les. Au moment de faire cet exercice, gardez bien en tête le cadre du projet, mais aussi les exigences de vos clients.

Si vous êtes ébéniste, il s'agira de prendre en considération les retours de vos clients pour coller au plus près à leur besoin. Peut-être qu'en discutant avec eux, vous remarquerez que certains recherchent des meubles spécifiques. Peut-être que 40% d'entre eux veulent acheter des tables rondes, 30% des étagères, 20% des meubles de cuisine et 10% des tables de chevet.

En gardant ces informations en tête, vous serez capable de les prioriser et de choisir sur quoi vous concentrer pendant toute la durée du sprint.

D'après les données que vous avez récoltées, vous devez vous concentrer sur la fabrication de tables rondes étant donné que la demande est plus forte pour ce type de produit.

Vous pouvez présenter toutes ces données dans un tableau Trello comme celui-ci :

Dans la colonne *Backlog complet*, vous ajoutez toutes les demandes et besoins de vos clients. Et dans la colonne *Backlog du sprint*, vous indiquez les tâches sur lesquelles vous allez travailler pendant le sprint. Ici comme ce sont les tables rondes qui sont les plus demandées, vous décomposez cette demande en une succession de tâches.

Étape 3 : Travaillez sur les tâches de votre sprint

Maintenant que vous avez défini les tâches de votre backlog, il est temps de travailler sur chacune d'entre elles pendant toute la durée du sprint.

Pour rappel, les sprints sont des cycles courts de travail intense qui durent généralement entre 1 semaine et 1 mois. Le but étant d'avoir quelque chose de présentable à proposer à la fin de chaque sprint.

Si vous travaillez sur la fabrication d'une table ronde, vous devrez donc avoir un modèle de table à présenter en magasin à la fin de votre sprint.

Pendant le sprint, vous devez aussi organiser ce que l'on appelle des mêlées ou scrum en anglais. Les mêlées sont les réunions quotidiennes de 15 min pendant lesquelles les membres de votre équipe expliquent les tâches qu'ils ont terminées depuis la dernière mêlée, celles qu'ils feront lors de la prochaine mêlée et quels sont les obstacles qu'ils rencontrent.

Ces courtes réunions quotidiennes permettent de synchroniser les efforts de l'équipe et de lever les potentiels blocages pendant la réalisation des projets.

Étape 4 : Récoltez les feedbacks

À la fin de chaque sprint, faites une revue de sprint. Pendant cette revue, récoltez un maximum de feedbacks auprès de vos clients ou utilisateurs.

C'est à ce moment-là que vous présentez votre table en magasin et que vous demandez aux personnes qui viennent dans votre boutique ce qu'elles en pensent.

Quels sont les aspects qu'elles aiment de la table ? Qu'est-ce qu'elles n'aiment pas ? Qu'est-ce qu'elles voudraient que la table ait en plus ?

Peut-être que certaines personnes vous diront qu'elles aimeraient que la table ait un tiroir, d'autres qu'elle soit d'une couleur différente et d'autres encore qu'elles aimeraient pouvoir acheter des chaises assorties.

Prenez des notes et ajoutez-les dans la colonne *Backlog complet*. Ces demandes détermineront les tâches sur lesquelles vous travaillerez lors de vos futurs sprints.

Profitez-en aussi pour faire une rétrospective de votre sprint. Faites un point sur le travail qui a été accompli. Regardez ce qui s'est bien passé, ce qui s'est moins bien passé et tirez-en des leçons. Le but ici est de vous améliorer en continu.

Étape 5 : Recommencez

Après avoir récolté les feedbacks de vos clients et utilisateurs, recommencez le processus. Regardez dans la colonne *Backlog complet* toutes les demandes que l'on vous a faites et déterminez celles qui sont prioritaires.

Transférez-les ensuite dans la colonne *Backlog du sprint* et listez les différentes tâches que vous devez accomplir pour les traiter.

Si fabriquer une table avec un tiroir est prioritaire, transférez la demande dans la colonne *Backlog du sprint* et listez les différentes tâches que vous devez accomplir pour la traiter.

Travaillez sur ces tâches pendant un sprint. À la fin du sprint, récoltez des feedbacks. Ajoutez-les dans votre backlog et recommencez.

En suivant ces étapes, vous avancerez sur vos projets en mode Agile.

Conclusion

La méthode Agile est une méthode de gestion de projet qui consiste à décomposer vos projets en une suite de petits objectifs atteignables et sur lesquels vous travaillez lors de sprints.

Il existe plusieurs façons d'appliquer la philosophie Agile : la méthode Kanban, Kanban, Scrum ou encore l'extreme programming (XP).

Voici les étapes à suivre pour appliquer la méthode Agile Scrum :

1. Étape 1 : Définissez le cadre du projet en lisant les objectifs et exigences
2. Étape 2 : Préparez le backlog en listant toutes les demandes de vos clients/utilisateurs
3. Étape 3 : Travaillez sur les tâches de votre sprint
4. Étape 4 : Récoltez les feedbacks de vos clients/utilisateur
5. Étape 5 : Recommencez

DOCUMENT 8

« L'agilité et le management 3.0 séduisent les managers ».

Marie-Jane Virrion - *Technicité* - Mars 2018.

L'agilité et le management 3.0 séduisent les managers



Introduits comme des réponses stratégiques et organisationnelles aux fluctuations environnementales, l'agilité, ou encore le management 3.0, ont fait une entrée remarquée dans notre vocabulaire de managers. Issue d'une réflexion sur le management de projets informatiques, la méthode agile s'est développée en opposition au taylorisme, ou à l'organisation scientifique du travail, et leur vision très limitée de l'individu au travail. Pourtant, ce manager agile a du mal encore à se frayer un chemin sur cette nouvelle voie.

En y regardant de plus près, les enjeux de cette stratégie « agile » dans les collectivités se situent désormais dans les couches managériales intermédiaires de l'organisation. Il faut satisfaire les administrés, et conduire le service public dans un environnement de plus en plus mouvant et complexe.

Management intermédiaire

Pour atteindre, convaincre et transformer les équipes, c'est ce manager intermédiaire qui détient les clés de l'agilité sur le court comme sur le long terme. Il sera soit le meilleur catalyseur d'agilité devenant le plus beau des alliés, soit le pire bêta bloquant du projet agile.

L'agilité repose en effet sur des valeurs clés comme la collaboration, la communication, ou le feedback, comprenez le reporting, le retour d'informations dans l'équipe. Si on ne joue pas le jeu, la sanction tombe très vite. Le manager agile doit bénéficier du soutien de sa hiérarchie et de l'adhésion de ses équipes sur le terrain. Ce sont les conditions sine qua non de la réussite d'un projet de transformation « agile ». C'est pourquoi son positionnement naturel semble bien être chez les cadres intermédiaires, chefs de service ou chefs d'équipes.

Qui doit être agile ? Le manager et tout particulièrement le « middle » management mais aussi les ressources humaines de la collectivité. Ses tenants doivent maintenir certaines responsabilités, en abandonner d'autres, donc déléguer, et acquérir de nouveaux savoir-faire et savoir être. Bref, assurer la transition.

Manager agile, un jongleur au service de l'intelligence collective

Au quotidien, le manager agile jongle littéralement entre humanité, proximité, facilitation, collaboration et leadership... Il doit être sur le terrain, penser sur le long terme, encourager ceux qui comprennent et connaissent le travail, et peuvent l'enseigner aux autres. Son objectif est de faire monter en compétences les personnes, respecter et motiver les partenaires, prendre les décisions en consensus et s'améliorer en continu. Ce manager imaginaire, dynamique souvent relayé par le digital, d'où son appellation 3.0, a pour but de placer au centre du projet le développement des compétences de chacun et de « développer l'humain avant de développer des logiciels ».

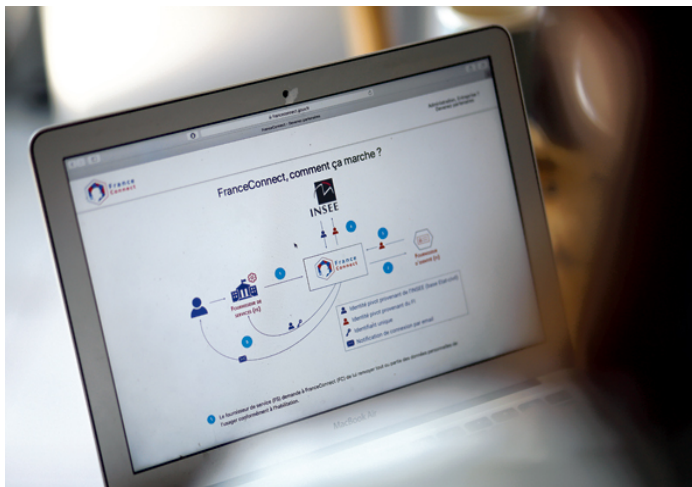
Bref, ce « mouton à cinq pattes » a pour mission d'inventer des modes de formation innovants, tirant parti des nouvelles technologies, pour développer la culture numérique des collaborateurs. Il est censé explorer en permanence les nouvelles modalités pédagogiques dont les noms eux aussi à consonance anglo-saxonne fleurissent sur les panneaux de réunions (Mooc, video, reverse mentoring, présentiel, barcamp, hackathon, etc.) en fonction de son public cible. En veille active, il confronte les besoins de son organisation aux possibilités offertes.

L'agilité rejoint beaucoup l'adaptabilité des lois de Rolland ou dans un champ lexical plus privé : la flexibilité. L'imagination et la créativité prennent du pouvoir dans cette expérimentation. Et plus que jamais l'alchimie qui s'opère entre la personnalité agile et son expérience lui donne son style de management.

DOCUMENT 9

« Les API, ces ponts de données certifiées qui facilitent la vie ».

La gazette des communes - Juillet 2021.



Une application de programmation d'interface, une API, peut créer un pont sécurisé pour partager les données personnelles recueillies par différents acteurs publics.

Ces « ponts » reliant des services numériques ne nécessitent pas une compréhension fine de leur mécanisme mais une précision des rôles des acteurs qu'ils relient.

La direction interministérielle du numérique accompagne les acteurs publics qui veulent se brancher sur les API de l'Etat ou créer les leurs. Elle peut abonder le financement.

Pourquoi demande-t-on sans cesse les mêmes documents aux administrés ? Carte d'identité, impôt sur le revenu, justificatif de résidence, etc., sont autant de pièces nécessaires pour les multiples niveaux de l'administration. Il est possible d'aller les chercher ailleurs, mais chaque importation depuis un autre service nécessite tout de même une vérification par les agents chargés des dossiers. L'adresse a-t-elle changé ? La carte d'identité est-elle toujours valide ? Au final, c'est toujours à l'agent qu'il incombe de passer du temps à vérifier ces informations.

Un accès immédiat

Une communication certifiée est justement ce que proposent les applications de programmation d'interface, les API. Derrière ce sigle qui pullule dans les projets de numérisation des administrations se cachent les quelques lignes de code informatique capables de transmettre de la donnée à l'extérieur d'un programme. Rien de sorcier : il s'agit d'un tuyau duquel s'écoulent des informations et sur lequel on peut se brancher, si tant est que l'on possède le bon joint. Quelques centaines de collectivités, sociétés d'économie mixte et établissements publics de coopération intercommunale sont ainsi branchés sur les API de l'Etat, développées par la direction interministérielle du numérique, la Dinum.

« Les centres communaux d'action sociale de notre syndicat sont connectés à l'API particulier », fait savoir Stéphane Vangheluwe, directeur général du syndicat intercommunal des technologies de l'information pour les villes (Sitiv, 8 collectivités, 214 000 hab.). Cette API permet d'accéder aux nombreuses données personnelles, telles que le quotient familial et la composition des foyers, car elles sont déjà recueillies par l'Etat. « L'accès à la donnée est immédiat et l'information est à jour et certifiée car déjà validée par les services de l'Etat. Cela facilite grandement la démarche des agents et c'est assez simple d'accès. D'un côté, il faut demander à l'éditeur du logiciel métier de faire le branchement, ce qui peut être fait rapidement et ne demandera jamais plus de dix jours de travail au développeur. Il y trouve également son compte puisque cet enrichissement sera un point positif pour vendre son logiciel aux autres collectivités. D'un autre côté, il faut remplir le formulaire d'accès auprès de la Dinum et c'est tout », poursuit-il. Cette facilité d'accès peut faire tourner la tête et la Dinum précise qu'elle peut refuser des demandes d'accès, généralement à cause d'un manque de justification sur l'usage des informations récoltées.

L'accès aux données personnelles des citoyens reste, en effet, conditionné aux délibérations des acteurs publics. Impossible de demander un quotient familial aux services de l'Etat sans une preuve écrite de la décision qui le rend nécessaire. Une évidence parfois oubliée devant la kyrielle d'informations personnelles disponibles. Depuis sa création en 2018, la Dinum a développé 85 interfaces et validé plus de 2 000 accès. La plupart de ces API permettent

d'atteindre une donnée spécifique, mais il existe également des API « bouquets », notamment API particulier et API entreprise, capables de transmettre tout ou partie des informations d'un domaine spécifique.

FranceConnect, un outil emblématique

« L'avantage, pour nous, est net, affirmait Aurélie Coutant, ancienne directrice de la relation aux usagers à la mairie de Clamart [52 900 hab., Hauts-de-Seine], lors d'un webinaire organisé par la Dinum, le 26 novembre. Avant, nous demandions aux gens de venir avec un cartable de documents. Ils patientaient des heures devant un guichet et devaient attendre le calcul de la tarification des services municipaux. Aujourd'hui, la personne indique sur le site de la mairie son identifiant fiscal et reçoit instantanément la tarification, sans pièce justificative à fournir. Pour les agents, tout est automatisé et ils sont vraiment devenus ambassadeurs de l'outil auprès des utilisateurs. »

Le portail « api.gouv.fr » donne aussi l'accès à d'autres types d'interfaces, qui ne transmettent pas les données récupérées par l'Etat, mais permettent de bénéficier d'un outil spécifique. Le plus emblématique est FranceConnect. Une fois l'interface intégrée sur le site d'une collectivité, il devient possible aux utilisateurs de se connecter avec leurs identifiants de la Sécurité sociale, des impôts ou encore de La Banque postale. Cette intégration peut être accompagnée par la Dinum à hauteur de 5 000 euros. L'accès aux API de l'Etat à travers le catalogue « api.gouv.fr » se révèle finalement simple d'accès et son utilisation se renforce depuis mars.

Stéphane Vangheluwe soulève néanmoins un problème retardant la démocratisation des interfaces : le besoin de brancher chacun des centaines de logiciels « métiers » différents. « Il serait plus simple de construire l'accès autour des logiciels de gestion de la relation citoyen [CRM], car il y en a seulement quatre ou cinq différents dans toute la France. Le document à jour et certifié devrait ensuite être déplacé dans le logiciel « métier » par les agents mais cela permettrait d'accélérer le déploiement des interfaces informatiques entre l'Etat et les collectivités », détaille-t-il.

La connexion est simple, la création moins

Et comment déplacer automatiquement une donnée depuis un CRM vers un logiciel « métier » ? Avec une API ! « Ce n'est pas la réponse à tous les besoins, mais dès que l'on a un appel de données entre services, c'est le plus simple », estime Romain Tales, chef du pôle « ouverture et partage des données » à la Dinum. Il y a pourtant une différence fondamentale entre « faire » une API et « se connecter » sur une API. Se connecter sur une API existante, comme celles disponibles sur « api.gouv.fr », reste finalement assez simple et à la portée de n'importe qui possédant des bases en informatique. Le mode opératoire est de récupérer le code de connexion à l'interface qui nous intéresse puis de l'intégrer dans le service informatique.

Tout devient plus complexe lorsqu'un service veut développer sa propre interface pour partager sa production de données. Sans compétence interne en développement d'API, il peut être nécessaire de faire appel à un prestataire. Des outils existent aussi pour aider les acteurs publics dans le développement. Par exemple, la Dinum met à disposition des guides et des briques technologiques nécessaires à la création des précieuses interfaces. Des cofinancements destinés aux collectivités et à leurs groupements de plus de 500 000 habitants sont possibles.

« Notre posture est de coller au plus près des besoins et de rendre les collectivités autonomes sur la création, ajoute Romain Tales. Nous avons des responsables de relations qui sont là pour accompagner les acteurs publics. On prend les collectivités par la main afin d'amener une réflexion sur la sélection des données d'intérêts et leurs utilisations au sein de leurs services. » Un questionnement essentiel car chaque usage nécessite un encadrement de l'accès à l'interface ouverte par un service. Une donnée certifiée en accès immédiat est un atout, mais les collectivités sont aussi garantes des données personnelles qui leur ont été confiées par les citoyens.

« Marketing territorial : Quand les élus font de leur ville une marque ».

tempo-leblog.fr - Avril 2021.



Depuis plusieurs années, différents Palmarès fleurissent et définissent « les villes où il fait bon vivre »... Et à l'heure où la crise sanitaire pousse les français à s'interroger sur leur quotidien et leurs lieux de vie, ces classements ont toute leur importance.

Cet état de fait alimente la compétition entre les territoires et il est frappant de constater à quel point, aujourd'hui, les villes usent de stratégies et de moyens qui sont en tout point identiques aux entreprises souhaitant conquérir de nouveaux marchés, avec entre autres, l'utilisation du marketing territorial.

COMMENT SE DIFFÉRENCIER, INNOVER ? COMMENT FIDÉLISER LES ACTEURS DE SON TERRITOIRE ?

Citoyens, Familles, Entreprises, Commerçants, Artisans ; Associations... Comment les attirer ?

Le Citoyen passe du statut d'Usager à celui de Client.

Quelle ville n'a pas abandonné les traditionnelles armoiries municipales au profit d'un logo designé, sorti tout droit d'une Agence de Com' ? Quel Maire ne rêve pas aujourd'hui d'avoir « sa ville » téléchargeable sur les stores ?

Mieux encore : portail Internet ou appli mobile, la question ne se pose plus aujourd'hui de mettre en œuvre ces outils pour répondre aux nouveaux usages. L'enjeu est d'offrir un bouquet de services dans lequel le Citoyens-Client pourra faire son marché en personnalisant sa propre interface.

Capter, oui, mais comment fidéliser et s'assurer de la satisfaction du Citoyen-Client ?

Les indicateurs fournis par les plateformes de Gestion de la Relation Usagers ne suffisent plus ; et les Villes se tournent de plus en plus vers la meilleure matière première dont elles disposent, et pourtant si longtemps négligée : la donnée.

Qui sont mes usagers ? Quel est leur profil ? Quels sont leurs centres d'intérêt ? De quels moyens disposent-ils ? Mon offre de service est-elle adaptée ? Autant de questions qui amènent au fur et à mesure les villes à pratiquer le marketing territorial pour adapter leurs politiques publiques et disposer d'une offre de service attractive selon ses différentes cibles.

La data-décision ou « BI territoriale » est un vecteur de transformation de la ville en ville-marque et un moyen d'atteindre l'objectif ultime de la ville d'aujourd'hui : se différencier. La récente prise de décision du Conseil municipal de la ville de Vendôme au mois de février 2021, autorisant l'acquisition par le groupe de luxe LVMH de la « marque » Vendôme pour ses produits de joaillerie en est le parfait exemple.

Nous attirons l'attention du lecteur sur l'absence de parti-pris dans cet article, dont la seule vocation est de dresser un constat sur les mutations qui caractérisent nos territoires. Il ne s'agit en aucun cas ici de faire la promotion d'un modèle, tout en rappelant que les villes ne sont pas des entreprises mais des collectivités au sens de l'article 72 de la constitution. Qu'elles portent de véritables missions de service public.

« Les étapes de la GRC ».

Mme Lahbabi - Extrait du Cours de communication d'entreprise - Université Cadi Ayyad (Marrakech - Maroc) - Consulté en Octobre 2021.

