

CONCOURS ou EXAMEN

donnant accès à l'emploi de :

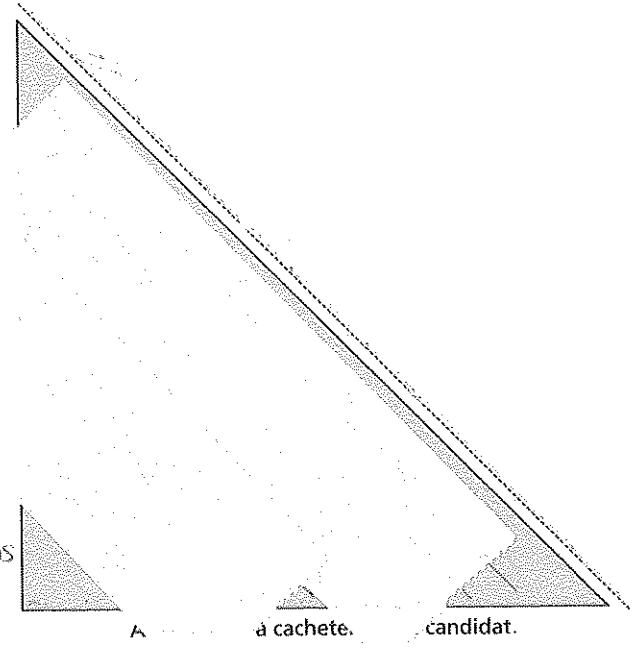
INGENIEUR

- à titre interne (1)
- à titre externe (1)
- au titre du troisième concours (1)

Spécialité Informatique et systèmes d'informations

Épreuve de Note sur dossier

Date de l'épreuve 14/06/17



Colonne réservée à l'Administration
Numéro de correction
Numéro d'anonymat
Note attribuée (réservé au jury)
Visa du jury ou de la Commission de Surveillance

Ville d'Ingeville Le 14 juin 2017

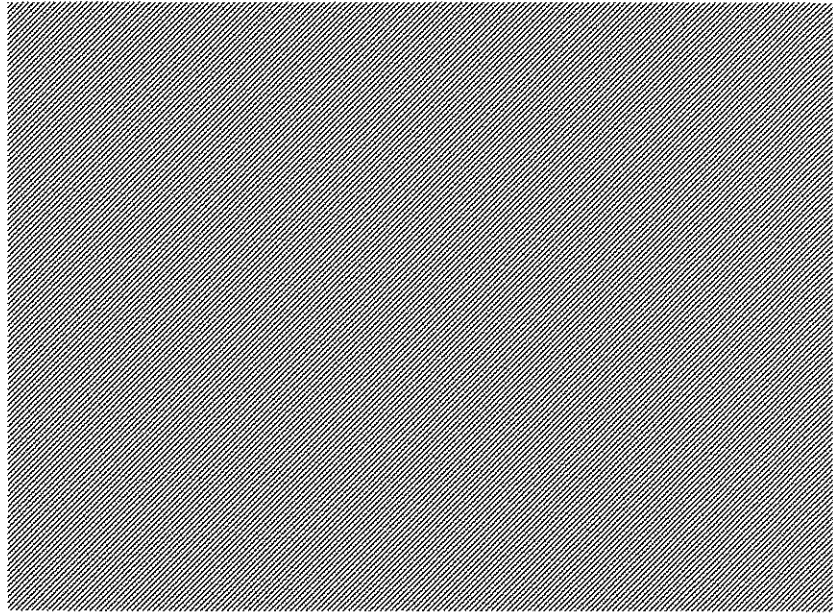
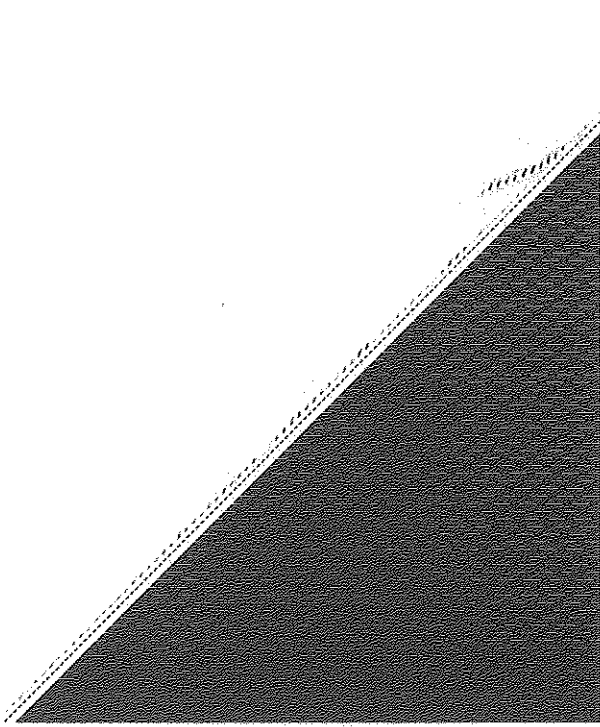
NOTE
à l'attention du Directeur des Systèmes d'Informations

OBJET
La Gestion de la Relation Citoyen

La Gestion de la Relation Citoyen (GRC) peut être définie comme l'ensemble des processus mis en place afin d'améliorer le traitement des demandes des citoyens par les services d'une entité publique ou privée, d'une part, ainsi que de faciliter la communication entre les services et la population d'autre part. Cette notion est apparue dans les années 2000 afin de permettre aux collectivités territoriales (CT), notamment, de répondre de manière plus efficace aux demandes de leurs administrés en s'appuyant notamment sur les nouveaux moyens de communication.

Mettre en place un projet de GRC est ambitieux et ses avantages en termes de fonctionnement, service

(1) Cocher la case correspondante



rendu, attractivité, coûts sont nombreux. Mais encore faut-il aborder cette démarche de la bonne manière, afin d'atteindre des objectifs précis.

Cette note présentera la GRC (I.A) ainsi que les enjeux qu'elle représente pour les collectivités (I.B), puis seront développés les principes de sa mise en œuvre (II) à travers les contraintes (II.A) et les outils dont disposent les CT (II.B)

Dans une seconde partie, des solutions opérationnelles seront proposées pour la mise en place d'une GRC au sein d'Ingevillie, à travers sa dimension stratégique (I) et le dispositif opérationnel (II)

I) GRC: définition et enjeux

A) L'origine de la GRC

La relation collectivité-administré était traditionnellement centrée autour de deux pôles : le guichet physique et le standard téléphonique.

Or, avec l'arrivée massive des nouveaux moyens de communication, les usages ont fondamentalement évolué. Afin de répondre aux attentes de citoyens exigeants voir impatients, et qui maîtrisent pour beaucoup les outils numériques, notamment les smartphones et les tablettes, les CT misent de plus en plus

sur la dématérialisation des services qu'elles proposent en mettant à disposition de la population des portails regroupant informations, démarches en ligne, projets de démocratie participative, etc...

Une étude montre que près d'un français sur deux voit dans ces nouveaux outils un gain de temps, ce qui est très important dans une société où tout est chronophage.

Si le portail mon-service-public.fr existe depuis 2009, c'est au cours des dernières années que les projets de GRC se sont développés, avec pour objectif principal un nouveau mode de gouvernance, plus transversal, qui permet de replacer le citoyen au cœur du système d'informations de la collectivité en s'appuyant sur la transition numérique.

(57)

B. les enjeux pour les collectivités locales

Les CT sont déjà nombreuses à avoir saisi l'impact que peut avoir une bonne gestion de la relation citoyen sur l'image. En effet, à l'heure du désintéressement pour la vie politique, nationale comme locale, et de la baisse de confiance envers les élus, un projet de GRC peut redonner vie à la démocratie locale, en permettant aux citoyens d'accéder plus facilement aux services et informations proposés par les collectivités, voire de prendre part aux débats et projets locaux dans des démarches de démocratie participative.

Améliorer l'image de la collectivité n'est pas le seul bénéfice de la GRC pour les administrations. Les deux principaux axes moteurs en matière de GRC sont l'amélioration de la qualité du service rendu aux citoyens, et la diminution des coûts de fonctionnement des services.

En effet, les projets de GRC permettent de simplifier l'accès à l'information grâce à la multiplication des sources disponibles (site internet, application mobile, etc). De plus, la qualification, le traitement et la délivrance, qui sont les trois étapes du traitement des demandes des usagers, sont optimisées, réduisant les délais de réponse.

Les économies en terme de coûts de fonctionnement peuvent être importantes, à travers les économies de papier engendrées par la dématérialisation des documents, des courriers, etc.; à travers également les économies de fonctionnement des services : certaines saisies étant réalisées par l'usager, l'agent en charge du traitement pourra se consacrer sur son cœur de métier.

les objectifs et avantages de tels projets sont nombreux, mais il faut prendre en compte les contraintes réglementaires et organisationnelles.

II. Contraintes, outils et principes de mise en œuvre

A) Des contraintes réglementaires et organisationnelles

Avant de mettre en place des traitements liés aux services que la CT veut proposer, celle-ci devra impérativement prendre en compte les obligations légales concernant la protection des données à caractère personnel. En effet, la loi du 6 janvier 1978 dite "Informatique et libertés", puis celle du 6 août 2004, et le règlement général sur la protection des données personnelles (RGPD) du 27 avril 2016 imposent aux collectivités de déclarer (plus effectif à partir de mai 2018) tout traitement ou recensement de données permettant d'identifier une personne physique. Le RGPD, qui durcit encore ces obligations, entiera en vigueur en mai 2018 et est à prendre en compte impérativement en amont de tout projet de GRC.

De plus le GRC impose une réorganisation des services qu'il faut absolument anticiper. Celle-ci devra permettre d'augmenter la polyvalence des agents d'accueil notamment, qui devront digérer des demandes variées.

B) Les moyens et outils de mise en œuvre

Un projet de GRC nécessite l'analyse précise des besoins de la population, afin que les moyens engagés répondent à un manque identifié. Outre la réorganisation des services, le recensement des procédures des différents services est nécessaire, ainsi que le raccourcissement des circuits de validation.

Les CT peuvent s'appuyer sur le rapport "Démocratie: mise à jour" publié par le chercheur Clément Stabi, expert dans ce domaine.

La conduite du changement est un aspect primordial de ce type de projet, car elle doit permettre de faire évoluer les habitudes de travail des agents, en les sensibilisant notamment au bien fondé de la démarche.

Tirant profit des enseignements acquis dans le nati qui précède, nous pouvons dorénavant proposer des solutions opérationnelles par la mise en place d'une GRC au sein d'Ingeville

NOTE DE PROPOSITIONS

I. Dimension stratégique: état des lieux, objectifs et pilotage

A. Instances de pilotage

Le pilotage du projet passera deux niveaux décisionnels. La collectivité pourra se doter d'un comité de pilotage (COPIL) qui réunira, autour de l'élu référent en matière de relation citoyenne, les directeurs et cadres des services concernés. Il aura en charge l'arbitrage et la validation des décisions, et soumettra l'estimation du coût du projet au vote du Conseil municipal.

Complémentairement, le COPIL créera un comité technique (COTECH), chargé de la faisabilité technique de projet, de fixer les délais de réalisation et de son avancement.

En qualité d'ingénieur territorial, je vous propose de me positionner en tant que référent et pilote de ce projet. Sous l'autorité de l'élu référent, le chef de projet aura la responsabilité de l'avancement des différentes phases, et devra assurer un lien permanent avec l'ensemble des acteurs et groupes de travail, notamment par la rédaction et la diffusion régulières de comptes-rendus.

Des groupes de travail plus restreints pourront être créés pour travailler sur des sujets par thème ou par secteur, en y associant des représentants d'associations locales et de d'organismes partenaires.

Formaliser ainsi les instances de pilotage me paraît intéressant afin de responsabiliser les personnes chargées de mener le projet et de systématiser la réflexion en mode partagé.

B. Diagnostic

Un préalable indispensable à la réussite d'un projet de GRC

est la réalisation d'un état des lieux précis des solutions en place au sein d'Ingeville. L'objectif est d'identifier les points forts, les points à améliorer et les domaines où il convient d'agir en priorité.

En parallèle, une phase de concertation avec la population d'Ingeville devra impérativement être lancée, afin de faire remonter les attentes et besoins de nos administrés en matière de services publics.

Enfin, il paraît judicieux de prendre connaissance des retours d'expérience de collectivités de taille similaire ayant déjà mené un projet de GRC, afin d'orienter efficacement le travail des différents acteurs, tout en évitant certains écueils.

C - Objectifs et cohérence

Tirant profit de l'analyse de l'existant et des attentes de nos administrés, le COPIL pourra mettre en place un plan d'actions en hiérarchisant et priorisant les différentes phases. Il devra ensuite faire valider par le Conseil municipal une estimation sommaire du coût du projet.

De manière générale, on prendra soin d'intégrer le projet au sein des autres actions de la commune, afin de garantir une stratégie globale cohérente. De plus, afin de respecter les engagements de l'Agenda 21, il conviendra de prendre en compte le triptyque du Développement Durable : social, économique et environnemental.

Les différents groupes de travail sous la coordination du COTECH devront vérifier la faisabilité du projet selon 3 axes : financier, réglementaire et technique.

D - Méthodologie

Une fois les actions définies et priorisées, un tableau regroupant pour chacune d'elles le responsable, les moyens alloués, le délai de réalisation et le pourcentage effectué sera établi.

Il pourra être accompagné d'un diagramme de Gantt qui nous permettrait d'identifier les phases critiques du projet et d'avoir

une meilleure visibilité à moyen terme.

II. Dispositif opérationnel

A. Scénario proposé :

L'analyse de l'état des lieux, accompagné par la concertation avec la population, permettront d'identifier les actions prioritaires à entreprendre.

Je vous propose de mettre en place, dans un premier temps, un logiciel de gestion du courrier entrant et sortant. Celui-ci, grâce à la dématérialisation systématique des courriers entrants, ainsi qu'à l'utilisation prioritaire des moyens de communications numériques pour les courriers sortants, permettrait d'une part des économies de fonctionnement dans nos services, d'autre part aurait un réel impact environnemental en diminuant les supports papier, et nous permettrait également de tester une démarche GRC au sein de nos services avant de la développer à plus grande échelle.

B. Moyens humains et financiers

Une fois le vote du Conseil municipal passé, il faudra inscrire au budget une nouvelle ligne spécifique en investissement (acquisitions matérielles, licences logicielles...) ainsi qu'en fonctionnement (prestation intellectuelles, entretien et maintenance). Il pourra être nécessaire de modifier le PPI et le PPF.

La communication autour du projet est primordiale en vue de faciliter l'adhésion de la population et des agents.

En interne, l'information du personnel servira à le sensibiliser au bien fondé de la démarche tout en le préparant aux modifications organisationnelles qu'il apporte.

En externe, en plus de la phase de concertation initiale, cette participation des citoyens devra être permanente, au travers des groupes de travail, des réunions de quartier ou d'un espace spécifique ouvert sur notre site internet.

C - Evaluation

Un système de suivi devra permettre de mesurer efficacement l'implantation du projet dans les services. De plus, un bilan d'évaluation permettra d'identifier les difficultés (retards...) et d'apporter les mesures correctives (planning, budget) à l'aide de tableaux de bord et d'indicateurs pertinents.