



# CONCOURS EXTERNE D'INGÉNIEUR TERRITORIAL - SESSION 2017

Spécialité « INFORMATIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION »

ÉPREUVE DE NOTE

NOTE OBTENUE : 16 / 20

Note à l'attention du Directeur des Systèmes d'Information de la commune d'Ingeville sur la Gestion de la Relation Citoyen (GRC)

La gestion de la relation citoyen (GRC) est un outil numérique destiné à faciliter les échanges entre les citoyens et les administrations. L'état a mis en œuvre un outil mon-service-public.fr en 2009, ouvrant ainsi la voie aux collectivités locales. Son but est d'améliorer le lien avec les citoyens, gagnant en efficacité mais nécessite souvent une réorganisation. Nous verrons donc précisément ce qu'est une GRC et quels en sont les objectifs, le contexte réglementaire en évolution récente, puis enfin nous évoquerons la mise en œuvre avec quelques exemples.

## I – Qu'est-ce qu'une GRC pour quels objectifs ?

### 1.1 Que trouve-t-on dans une GRC ?

Une GRC est un outil informatique dont le but est de mettre en relation le citoyen avec les différents services d'une collectivité territoriale.

Cet outil met donc à disposition du citoyen un catalogue de prestations (état civil, scolaire, développement économique, action sociale, billetterie par exemple), il permet également de saisir toutes les informations nécessaires sur le citoyen, puis permet à celui-ci d'adresser ces demandes depuis un portail unique et ensuite aux agents de la collectivité territoriale de traiter la demande. Ce traitement s'effectue via des workflow pour gérer le suivi et la traçabilité de la sollicitation jusqu'au retour final au demandeur.

Un des intérêts d'une GRC est d'être disponible en permanence contrairement à un accueil physique.

### 1.2 une GRC pour améliorer la performance

Face à la demande de citoyens plus exigeants d'une part, et à la nécessité de renover le lien entre usagers et collectivité, la GRC est un outil qui permet de gagner en efficacité, en transparence et en qualité. En effet, c'est ainsi plus simple et rapide pour le citoyen de solliciter une administration plus efficace pour la C.T. grâce à la dématérialisation induite et la suppression des résaisies.

Une GRC permet également une mesure de l'activité, des statistiques sur les délais et taux de réponse et peu permettre une meilleure gestion des moyens. Des gains financiers peuvent être obtenus grâce à une diminution des envois postaux (de 30 à 50 % de courriers émis en moins), et donc du nombre d'imprimés pour un meilleur respect de l'environnement.

Une GRC peut donc être un outil démocratique afin de contrecarrer la défiance envers les élus.

La mise en œuvre d'une GRC doit se faire en lien avec la réglementation en vigueur, celle liée à la CNIL depuis 1978 et celle toute récente liée au règlement européen du 27 avril 2016.

## II Le contexte réglementaire

### 2.1 La loi du 6 janvier 2016 et la CNIL

Cette loi précise 5 grandes règles. La finalité et la proportionnalité qui stipule que les données collectées sont en lien direct avec l'objectif du traitement. La durée de conservation qui doit être adaptée à la finalité. La sécurité et la confidentialité qui doit être mesurée notamment au vu du Référentiel Général de Sécurité (RGS) pour parer aux attaques et assurer un accès aux personnes habilitées uniquement. Le respect du droit des personnes en informant les personnes de la finalité du traitement et en assurant un droit à la rectification. Enfin, le CIL qui est un correspondant informatique et libertés, en charge de l'inventaire des données et des traitements associés. A noter que le CIL sera obligatoire au 25 mai 2018.

## 2.2 Les évolutions avec le nouveau règlement européen du 27 avril

Ce nouveau règlement conforte la CNIL dans un rôle de contrôle à postériori en supprimant une grande partie des démarches. Elle conforte également le rôle du CIL dans la documentation des informations et des traitements associés ainsi que des mesures techniques et organisationnelles s'y rapportant. Ce CIL est obligatoire pour les organisations publiques avec une possibilité de sous-traitance ou de mutualisation, c'est vers lui que s'exerce le droit au recours. Il faut noter que ce règlement s'applique à toutes les données personnelles des citoyens européens, et que les sanctions pour manquement peuvent aller jusqu'à 20 millions d'euros.

### III Démarche et conséquences de la mise en œuvre d'une GRC

#### 3-1 Organisation et démarche pour une GRC

Les services utilisateurs finaux sont les premiers intéressés, la direction des services technique devra être associée. Même si les élus sont rarement impliqués, il est souhaitable qu'ils participent.

La société Coliéris indique qu'il faut entre 6 et 12 mois pour mettre en place une GRC et donne les phases suivantes pour la conduite de projet. Le choix d'une solution et d'un prestataire, l'écriture des spécifications (tâches à gérer, circulations, écrans de saisie) puis validation, le paramétrage, la livraison, la recette technique, l'intégration, la recette fonctionnelle et enfin la formation. Suivent ensuite l'assistance au démarrage et la vérification de service régulier.

#### 3-2 Conséquences organisationnelles liées à la GRC

La mise en place d'une GRC entraîne un changement des habitudes de travail.

Dans la plupart des cas, un guichet unique prend en charge l'ensemble des demandes ce qui entraîne une polyvalence accrue, en opposition avec une organisation en silo des services. Cette organisation permet de mieux gérer la charge, 8 téléconseillers gèrent 45000 appels (en 2010) pour la ville de Cannes, cette même équipe gère les appels téléphoniques. Le Grand Lyon qui regroupe 1,3 M de citoyens gère le guichet unique avec 8 téléconseillers ; Une autre grande conséquence est de pousser à plus de dématérialisation des documents et procédures.

### Propositions pour la mise en place d'une GRC à Inqéville

Pour gérer la mise en œuvre d'une GRC, je propose de bien identifier trois temps : cadrage du projet, gestion du projet, puis suivi et évaluation.

#### I Note de cadrage

Cette note de cadrage devra être rédigée par an avec les demandeurs : direction générale, élus, services destinataires.

##### I -1 – Contexte

Qui formule la demande et pour quelles raisons, avec quels objectifs.

Un état des lieux des logiciels de gestion d'activité, de sites internet devra être établi.

##### I – 2 Périmètre, phasage

Une GRC peut prendre en charge une grande diversité de démarches usagers. Il convient donc de bien identifier ce que l'on souhaite prendre en charge. Il est possible d'effectuer cette prise en charge en plusieurs temps, est-ce que tous les services peuvent / doivent être mobilisés en même temps ?

##### I – 3 Pilotage du projet

Il est souhaitable de s'interroger assez tôt sur le pilotage du projet en fonction des ressources internes. Il faut bien garder à l'esprit qu'un tel projet est technique à 20 % et organisationnel à 80 % en intégrant la conduite du changement. Si une assistance à maîtrise d'ouvrage (AMO) est nécessaire, pour passer un marché, il faut l'anticiper.

##### I 4 Calendrier estimé

La société Coliéris indique un délai de 6 à 12 mois pour la mise en place d'une GRC.

Le calendrier fera apparaître au minimum les phases suivantes : production de la note de cadrage, réflexions liées à la décision (débat d'orientation budgétaire, commission, décision finale d'y aller), l'éventuelle recherche d'un AMO, l'éventuelle rédaction des pièces de marché et les délais liés à la passation, l'analyse et l'attribution, la mise en œuvre (12 mois) et le suivi.

##### I - 5 Impacts organisationnels et informatiques

Est-ce qu'il existe déjà un service "hot line" qui pourrait prendre en charge la GRC, est-ce utile ou est-ce que la GRC peut orienter les demandes automatiquement. Quels logiciels sont utilisés actuellement et quel impact ? (suppression, interfacage)

## I – 6 Budget

En se rapprochant de collectivités ayant mis en place une GRC, estimation d'un budget d'investissement et de fonctionnement. Identifier les solutions techniques : hébergement interne, installation dans le "cloud", location logicielle.

## II Conduite de projet

### II – 1 Mise en œuvre des instances de pilotage

En interne, un chef de projet doit être dirigé et une équipe constituée. L'équipe intégrera des agents de tous les services concernés.

En externe, des représentants des utilisateurs pourraient être associés selon un mode à valider au préalable (concertation, consultation...)

### II – 2 Validation du planning

Le planning sera validé au vu des impacts sur l'organisation, les logiciels existants, les délais liés aux marchés publics.

### II – 3 Déroulement du projet

Des réunions de suivi permettront de réagir au plus tôt aux écarts (non-conformité, retard) et aux éventuels recalages.

Les écarts ou marché en termes de délais ou de performance donneront lieu à application des pénalités.

## III Suivi et évaluation

### III -1 Suivi technique

Étant donné que le logiciel gère des données personnelles, une évaluation des moyens liés à la sécurité doit être effectuée régulièrement, celle-ci peut porter sur les comptes utilisateurs internes, le cryptage des données (mise en œuvre d'un certificat serveur HTTPS), etc...

Les fichiers de log, l'état du serveur, la bonne prise en charge des sauvegardes serait centralisés régulièrement (1 à 2 fois par an)

### III – 2 Suivi pour évaluation fonctionnelle

La mise en place d'une GRC impacte les organisations, bouleverse des habitudes. Il convient donc, avec des utilisateurs et des responsables, de vérifier si les objectifs sont atteints (délais de réponse et taux), si l'organisation en place donne satisfaction, si l'outil est conforme aux attentes dans le temps (VSR), si de nouvelles améliorations sont remontées de la part des agents ou des usagers.

Nous avons vu que la mise en place d'une GRC est politique, organisationnelle, juridique et informatique. Qu'elle peut être un moyen de modernisation, tant pour la relation à l'utilisateur que pour la performance des collectivités. Elle nécessite donc une attention particulière.