

CD VOSGES

Un guichet citoyen

Le problème

Le Département des Vosges, dans le cadre de son plan « Vosges Ambitions 2021 » a souhaité faciliter l'accès au numérique pour l'ensemble des citoyens.

Dans cette optique, plusieurs freins ont été identifiés :

- Le défaut de compétence (en particulier pour les petites collectivités : mairie par exemple) pour animer un guichet de téléservice
- La complexité technique de certaines plateformes du marché
- La difficulté pour les usagers de devoir se créer un compte par collectivité (en moyenne entre 3 et 5 pour un usager).

Votre solution innovante

Un guichet citoyen multi collectivités.

Les objectifs

- Mettre à disposition des usagers un guichet unique d'accès aux téléservices des collectivités du territoire Vosgien.
- Développer les usages du numérique

La description de l'innovation

- **Qui :**

Le département des Vosges avec le concours de la SPL Xdemat (dont le département est actionnaire).

- **Pour qui :**

Citoyens, entreprises, associations, collectivités.

- **Quoi :**

Xcontact est une plateforme de téléservices disponible pour l'ensemble des collectivités du territoire (communes, EPCI), à destination de l'ensemble des vosgiens et un outil unique de communication avec les collectivités.

La plateforme est issue d'un développement mutualisé avec 8 autres départements : Aube, Aisne, Marne, Haute Marne, Meuse, Meurthe et Moselle, Ardennes et Vosges.

- Le guichet citoyen permet à chaque collectivité de proposer des téléservices pour ses usagers.

Un ensemble de téléservices standard est proposé aux communes : par exemple le recensement citoyen ou l'inscription à l'école primaire ; mais chaque collectivité peut également créer ses propres téléservices.

- L'outil permet également d'intégrer l'ensemble des sollicitations des usagers, qu'elles soient papier, électronique ou téléphonique et ainsi de disposer d'une vue à 360° de ses usagers.

- Chaque bénéficiaire dispose d'un compte unique permettant l'accès à la plateforme et le suivi de l'ensemble de ses demandes auprès des différentes collectivités sollicitées.

- La plateforme est bien entendue conforme au RGPD : elle permet à chaque usager d'interroger chaque collectivité sur les données le concernant (et de les supprimer éventuellement).

- Reliée aux différentes démarches portées par l'Etat, la plateforme est interfacée avec servicepublic.fr et Franceconnect.

- **Quand :**

La plateforme est en place et le déploiement dans les collectivités volontaires est en cours.

Les moyens humains et financiers

La plateforme proposée est issue d'un développement mutualisé entre plusieurs départements (CD02, CD08, CD10, CD51, CD54, CD55, CD88) et réalisée par les équipes internes de développement.

Le coût d'abonnement pour chaque collectivité dépend de sa taille : de 50€ annuel pour les communes les plus petites à 500€ annuel pour les départements adhérents.

L'évaluation de l'innovation

- **Impact**

Plus de 10 000 demandes usagers traitées, pour une dizaine de collectivités depuis 6 mois.

La campagne d'information et d'adhésion est en cours.

A ce jour, sur 195 communes adhérentes, 10 ont déployées des téléservices et les utilisent (les autres utilisent pour l'instant les autres produits proposés via l'adhésion : télétransmissions, gestion des factures, ...).

30 téléservices sont proposés en standard aux collectivités.

Les statistiques sont disponibles par collectivité (chaque collectivité reste autonome pour activer/créer ses téléservices et disposer du suivi). Le Département ne dispose pas de statistiques consolidées à ce jour (évolution prévue sur 2020).

Les services les plus utilisés sont à ce jour :

- Pour le Département : les subventions aux associations sportives et culturelles (plus de 600 demandes / an)
- Pour les communes : les demandes liés à l'état civil et/ou aux inscriptions dans les écoles.

- **Potentiel**

La démarche est répliquable dans toutes les collectivités, sur le même outil, ou via des outils équivalents.

- **Bilan, suivi, projet d'évolution**

Le déploiement de cette plateforme permet à toutes les collectivités, y compris de petite taille, de proposer une offre de téléservices et de suivi des demandes des usagers, augmentant ainsi sa surface de contact avec les citoyens.

Le Département poursuit la campagne de communication et d'accompagnement auprès des collectivités (les équipes départementales assurent le support utilisateur).

L'objectif est de fédérer 50% des collectivités (EPCI, communes) du Département autour de cette plateforme.

3 Mots clés : GRC - Numérique - Mutualisation