CA Seine-Normandie
Le développement de l'e-@dministration

Le problème
La répartition des compétences entre communes et EPCI est souvent inconnue du citoyen qui ne sait vers qui se tourner pour effectuer une démarche administrative ou payer un service. De plus, les horaires d'ouvertures des mairies des communes rurales sont restreints et ces collectivités n'ont ni les moyens humains ni financiers pour mettre en place des services dématérialisés. L'usager multiplie donc appels, trajets, sites et comptes de connexions. Certains n'ont également pas accès au numérique.

Votre solution innovante
Pour développer l'inclusion numérique des citoyens et des agents, un Guichet Numérique Unique et une Gestion de la Relation Citoyen sont créés à l'échelle de l'agglomération et pour communes rurales.

Les objectifs
- Simplifier le parcours usager
- Simplifier le parcours agent

L'histoire de votre action innovante
- ***Qui***

Le président et les services de l'agglomération, les élus & secrétaires de mairie des communes du territoire. La société Arpège, titulaire du marché. L'État, le Conseil départemental et la CAF.
- ***Pour qui***

Les citoyens, les familles, les associations, les entreprises, les collectivités, les agents
- ***Quoi***

Dans une démarche adoptée à l'unanimité des 61 maires de l'agglomération, ce projet a fait l'objet de groupes de travail pour co-construire le Guichet Numérique Unique :
- démarches en ligne/télépaiement, 24h/24 & 7j/7 ;
- téléservices sur des services publics de l'agglomération et/ou de sa commune, quelle que soit sa taille (de 402 à 25 000 habitants)
- système d'authentification unique
- inclusion numérique

Les différents acteurs ont été formés et plus de mille téléservices ont été créés.
Une maison France Service a été inaugurée avec une salle informatique dédiée.
Différents partenaires identifiés sur le territoire (maisons France Services, mairies, Relais Parents Assistantes Maternelles, centres sociaux, CCAS) ont été habilités « Aidants Connect ».
Un plan de communication concerté avec les collectivités participantes a été mis en œuvre.
Il a été mis en place :
- Un outil de Gestion de la Relation Citoyen et interconnexion de certaines applications métiers pour optimiser le parcours des agents
- Un système d'authentification unique pour simplifier l'accès des usagers aux différents téléservices
- Le système de paiement en ligne Payfip

Un ensemble de démarches pour les familles a été intégré au guichet (crèches, scolaire, accueil de loisirs…) et un pôle administratif dédié accompagne les citoyens dans leurs démarches.
Un logiciel de gestion des familles et des tablettes de pointage a été installé dans les centres d'accueil enfance et jeunesse pour gérer les démarches en ligne et les facturations.

- ***Quand***

2017 : Contrat de territoire. 2018 : Audit. 2019 : Marché public. 2021 : Ateliers de co-construction, formations, habilitations Aidants Connect, plan de communication.
2022 : Mise en production, assistance au démarrage, perfectionnement du dispositif.
2ème semestre 2022 : Ateliers d'accompagnement et d'évolutions.

Les moyens humains et financiers

- ***Internes et externe*s.**

COPIL (le Président et 5 élus, 4 directeurs), COTECH (acteurs 61 communes élus et agents = 170 personnes), équipe projet (2 chefs projets informatique, la DSI adjointe, 1 assistante), le vice-président numérique, le service Communication (5 agents), le service Portail Enfance Jeunesse (3 agents) ; 25 Aidants Connect.
L'éditeur : 1 directeur de projet, 2 chefs projets, 2 formateurs, 2 développeurs

- **Coût *total, dont coût pour la collectivité***

170 339 € HT soit 62 565 € en auto-financement.
Solution logicielle et matérielle : 133 090 €. Hébergement annuel : 30 058 €. Maintenance annuelle : 7 191 €.
Subventions : 107 774 € (État, Conseil départemental et CAF).

L'évaluation de l'innovation

- ***Impact***

61 communes – 86000 habitants - 200 élus et agents – 1000 téléservices déployés
1er trimestre 2022 : 35000 demandes en ligne - 22161 comptes créés
Économies pour le citoyen (déplacements, temps), pour les agents (temps de saisie, de photocopie, scan), pour les collectivités (temps, papier, gain d'un ETP administratif).

- ***Potentiel de diffusion et de réplication***

Bibliothèque de 50 téléservices réplicables par un process industrialisé pour toute nouvelle commune souhaitant adhérer au guichet unique
La solution a été présentée à 5 autres agglomérations et communautés de communes.

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

Le projet a su mobiliser les acteurs des communes.
L'outil de statistiques va permettre d'évaluer l'intérêt du dispositif.
Les Aidants Connect constituent une garantie d'inclusion auprès de la population.
Il est prévu des ateliers d'accompagnement continu et d'évolution de la solution pour rester en proximité avec les acteurs et développer de nouveaux téléservices ou intégrer de nouvelles communes.

Mots clés : Numérique / Mutualisation / Simplification