

RENDEZ-VOUS

RURALITIC 2009

internet.mairie est partenaire de *Ruralitic*, l'université d'été pour les territoires, qui se déroule à Aurillac (Cantal), les 26 et 27 août. Thème : la relation numérique État/collectivités. Sont attendus, cette année, 700 visiteurs, représentant notamment 200 mairies et 60 intercommunalité. Les **trophées de l'Innovation territoriale** seront également remis à cette occasion ; renvoyer le dossier avant le 25 juillet.

www.ruralitic.org

CLUB

FACILITER LE DIALOGUE AUTOUR DU NUMÉRIQUE

Créé à l'initiative de la Revue parlementaire et présidé par Bruno Retailleau, sénateur de la Vendée, et Jean Dionis du Séjour, député du Lot-et-Garonne, le Club parlementaire numérique souhaite favoriser le dialogue entre élus et professionnels du numérique. Pour que chacun s'exprime librement, les débats — une dizaine de réunions par an — ne seront ni publics ni ouverts à la presse. En revanche, les collectivités qui souhaitent rejoindre le club pour partager réflexions et expériences sont les bienvenues.

Romain Chetaille : 01 53 63 31 00

CONCOURS

LABEL TERRITOIRES INNOVANTS

Créé en 2008, le label *Territoires Innovants* sera décerné, pour la seconde fois, lors du salon des *Interconnectés* qui se tiendra les 7 et 8 décembre à Lyon. Les projets récompensés doivent être déployés à l'échelon territorial et concerner plusieurs collectivités qui mutualisent leur démarche. La sélection s'effectuera sur plusieurs critères : innovation et pérennité du projet, mutualisation des énergies locales, pertinence du service rendu. Date limite de dépôt des candidatures : 13 juillet. Cette année, les *Interconnectés* mettront l'accent sur les usages innovants, "durables" et citoyens.

Formulaire de candidature :

www.interconnectes.com/appel-a-projet.php

Envoi des propositions à Céline Colucci : ccolucci@interconnectes.com

RELATION CITOYEN

Un guichet unique pour contacter la mairie en permanence

La gestion de la relation citoyen (GRC) permet à un citoyen de joindre sa mairie en permanence, quel que soit le mode de contact qu'il utilise : mail, téléphone... La plateforme de GRC est aussi l'occasion, pour la collectivité, de se moderniser et de faire des économies.

Il y a parfois un grand décalage entre les attentes des habitants, habitués à commander et à payer leurs billets d'avion en pleine nuit ou à obtenir des informations en temps réel, et les pratiques de certaines communes, aux horaires d'ouverture restreints. "La gestion de la relation citoyenne permet d'améliorer la qualité de service et de moderniser les services municipaux, tout en optimisant les coûts", a expliqué Jean-Charles Bossard, président de Localéo, lors d'une matinée d'information organisée par le Forum pour la gestion des villes, le 18 juin, à Paris. Une plateforme web *collaborative* permet aux agents de traiter toutes les demandes qui leur parviennent de la même façon, quel que soit le moyen utilisé par le citoyen : guichet, téléphone, mail, courrier postal, fax, SMS... Plus besoin d'attendre l'ouverture de la mairie pour entreprendre des démarches : la gestion de la relation citoyenne (GRC) rend leur traitement plus rationnel, et évite aux agents de se déconcentrer. En effet, le téléphone perturbe le travail en cours, et les mails sont de plus en plus nombreux (il y en aurait près de 250 000 chaque mois pour une collectivité de 750 agents).

LA MAIRIE PEUT GÉOLOCALISER LES REQUÊTES

Chaque requête est enregistrée dans la plateforme, qui envoie immédiatement un accusé de réception au citoyen, par mail ou par SMS, pour lui indiquer le délai de traitement maximum de sa demande ; Localéo a étudié au préalable ce délai prévisionnel, avec les services, lors de la création de la plateforme. Un code lui permet ensuite de suivre son dossier ou d'accéder à un compte personnalisé, qui regroupe l'historique de ses démarches et ses informations personnelles. Parallèlement, le service concerné est immédiatement averti, par mail ou par SMS, du problème qu'il devra traiter. Lorsque l'agent se connecte à la plateforme, il prend connaissance des messages qui lui sont destinés et qui décrivent l'objet de chaque demande, sur lesquels un logo indique comment la collectivité a été contactée. Un parapheur numérique suit les validations nécessaires. **La collectivité peut disposer d'un tableau de bord, de statistiques, et d'un indicateur global de qualité de service.** Elle peut même géolocaliser les requêtes sur une carte, ce qui peut être utile à un élu pour s'adresser à la population avec un discours concret. Et le dispositif assure la traçabilité de chaque demande.

LA GRC RÉDUIT LE COÛT DE TRAITEMENT DES DÉMARCHES

La plateforme GRC est proposée en mode locatif hébergé — aucune installation de logiciel n'est nécessaire, selon une redevance mensuelle. Les agents y accèdent par internet, et les données sont sécurisées. Outre l'amélioration du service rendu aux usagers, **la GRC augmente la productivité des agents.** Le gain de temps dans la délivrance d'imprimés et de reçus, ou dans la production de bordereaux récapitulatifs, est spectaculaire. L'efficacité au guichet augmente de 30% à 50%. En généralisant les téléprocédures, effectuées par internet, la collectivité peut arriver à réduire de 75% le coût de traitement de chaque demande : **une démarche au guichet revient environ à 12 €, tandis que, traitée par internet, elle reviendrait environ à 3 €.** Par exemple, une ville de 40 000 habitants, qui réalise habituellement 60 000 opérations (guichet, courrier, téléphone) chaque année, peut économiser 300 000 €, en

réalisant la moitié de ces opérations par internet. Quant aux économies sur les courriers postaux, elles peuvent atteindre 150 000 € par an... La collectivité économise également l'impression de nombreux documents, contribuant ainsi au développement durable. Le coût de mise en œuvre variant entre 15 000 € et 50 000 € selon la taille de la collectivité, le retour sur investissement est donc rapide. En outre, la GRC peut être efficace pour les communautés de communes rurales, qui sont peu souvent ouvertes au public.

LA COLLECTIVITÉ SE CONSTITUE LÉGALEMENT UN FICHIER

Outre la simplification de leurs démarches, la GRC évite aux citoyens d'avoir à saisir leurs données d'identification à chaque fois qu'ils contactent la mairie. Et cette dernière peut se constituer un fichier, en toute légalité puisque elle le fait avec le consentement des personnes. En moins de deux ans, Massy (Essonne, 40 000 hab., 1 100 agents) a ainsi enregistré 35 000 contacts dans sa base de données GRC. Avant d'adopter la GRC, et avec 15 000 foyers, 2 000 entreprises et 400 clubs et associations, Massy comptait déjà plus de 100 000 contacts par an avec les usagers... Il devenait impossible de les gérer manuellement ; l'urgence de traitement, la pression des usagers, l'accroissement du nombre de demandes augmentaient délais et erreurs. **Chaque service possédait ses propres bases de données** (état civil, crèches, SIG, livre foncier...), qui ne communiquaient pas entre elles, et dont la ville payait la création et les mises à jour. En outre, il n'y avait aucun contrôle de qualité. Il y a quelques années, Jean-Pierre Lecouf, nouveau directeur général (aujourd'hui DGA de Montreuil) effectue une visite en Catalogne, où il constate l'efficacité de la GRC. Et affirme que, pour bien traiter une requête, il faut modifier le processus et maintenir le moins d'intervenants possible dans la chaîne. Issu du secteur privé, il est persuadé que les méthodes élaborées par les cabinets internationaux de stratégie et de management sont transposables à la territoriale : il faut séparer les fonctions en relations usagers, produits et services, production ; raccourcir les chaînes de traitement et assurer le suivi et la traçabilité des requêtes. La démarche de Massy s'est faite en trois étapes, et a duré près de deux ans : modifier l'accueil physique, puis la gestion des réclamations, enfin créer un guichet unique.

LES AGENTS SONT DEVENUS POLYVALENTS

L'installation de la plateforme de GRC a nécessité de réorganiser le fonctionnement de la mairie : relier en réseau les cent cinquante bâtiments municipaux dispersés, segmenter le site web de la ville en fonction des centres d'intérêt (foyers, clubs et associations, entreprises), et créer un centre d'appels. Le centre comporte dix-huit lignes pour les demandes et les facturations, quatre lignes pour les réclamations et trois lignes pour les entreprises. Les canaux de contact avec la mairie sont diversifiés et **le nombre des intervenants à la chaîne de traitement est réduit à deux ou trois selon les cas**. Devenus polyvalents, puisqu'ils assurent aussi bien l'accueil physique que la réception des appels et des mails, les agents subissent moins de pression et gèrent leur travail plus facilement. En effet, les requêtes par mail peuvent être traitées n'importe quand dans la journée ; quant aux appels téléphoniques et à l'accueil au guichet, ils connaissent des heures de pointe différentes. **Les chefs de service peuvent créer des plannings, anticiper les périodes de vacances, programmer les formations.**

LES USAGERS FONT DEUX FOIS MOINS LA QUEUE AU GUICHET

Bilan : les usagers font deux fois moins la queue au guichet, le volume de demandes traitées augmente régulièrement et les agents — qui avaient adhéré collectivement au projet — sont motivés par la professionnalisation de leur poste de travail. Les relations des usagers avec la mairie se sont améliorées.

www.localéo.fr

jeanpierre.lecouf@mairie-montreuil93.fr

RESSOURCES

UN BLOG PARTAGE LA

SURVEILLANCE DE L'INFORMATION

L'Apronet (Association des professionnels internet des collectivités territoriales) propose une plate forme de blogs qui diffuse les informations collectées par des équipes de *veilleurs*.

Un système de veille collaborative leur permet de **trier et d'analyser chaque jour plus de 300 sources** d'information afin de réaliser des fils d'actualités à la demande, adaptés aux besoins des professionnels des TIC des collectivités territoriales. Pour y accéder, il suffit de s'inscrire gratuitement à l'un des réseaux Apronet et de participer à ce projet ; chaque veilleur est chargé de surveiller un à trois sites par jour.
<http://apronet.info/reseau>

DES INFORMATIONS

POUR LES SECRÉTAIRES DE MAIRIE

Le site du CNFPT, dédié aux secrétaires de mairie des communes et des intercommunalités rurales, offre désormais de nouvelles ressources : information, échange d'expériences...

[www.e-](http://www.e-ressources.cnfpt.fr/secretairedemairie)

ressources.cnfpt.fr/secretairedemairie

D É M A T '

ENVOYER DES COURRIERS SIMPLES OU RECOMMANDÉS PAR INTERNET

Destinée à des envois en faible nombre, pour les petites collectivités par exemple, ce service permet d'envoyer des lettres sans avoir à se déplacer au bureau de poste. Il suffit de télécharger le document à envoyer qui sera ensuite imprimé et mis sous pli, pour être enfin distribué par La Poste. Pour une utilisation ponctuelle, il est inutile d'ouvrir un compte ; en revanche, cela permet de conserver un historique des envois, de gérer un carnet d'adresses ou encore de recevoir une facture. *Mon facteur en ligne* est un peu moins cher que le même service proposé par La Poste (6,05 € contre 6,30 €). Le système fonctionne aussi pour les faxes (0,4 €). La société Axelio propose également des solutions adaptées aux envois en plus grand nombre.
www.monfacteuronline.com
www.axelio-conseil.com