



GROUPE DE TRAVAIL TECHNIQUE TIC Vendredi 3 mars 2006

COMPTE-RENDU

La liste des présents est intégrée au compte-rendu p.18



Pierre MOREAU, Vice-Président d'ARTOIS COMM., Vice-Président du Conseil Général du Pas-de-Calais et **Dominique CRESSON**, Délégué Général de RAFHAEL.

Dominique CRESSON, Délégué Général de RAFHAEL ouvre la séance en saluant et en remerciant les participants.

Il remercie les représentants d'ARTOIS COMM. et en particulier, **Pierre MOREAU**, Vice-Président d'ARTOIS COMM. et par ailleurs, Vice-Président du Conseil Général du Pas-de-Calais, pour l'accueil réservé aux membres de RAFHAEL ce jour. De la même façon, il remercie **Alain WACHEUX**, Président d'ARTOIS COMM. qui rejoindra les participants au cours de la séance.

Il rappelle les éléments à retenir de la dernière réunion du groupe de travail TIC qui s'est déroulée en décembre dernier sur le thème de « La présentation de la Politique du Conseil Régional Nord Pas-de-Calais en matière de Technologies de l'Information et de la Communication »

Ces éléments ont été présentés par **Christophe DIPOMPEO**, Adjoint au Maire de Maubeuge, Conseiller Régional, Délégué aux TIC du Conseil Régional Nord-Pas de Calais :

1. **Sur la question des réseaux** et de l'aménagement numérique du territoire : l'objectif de la Région est de « veiller à l'accessibilité de tous au haut débit et au même prix ». **La région n'investira pas dans les réseaux haut débit d'agglomérations**. Elle interviendra que sur les zones d'ombre identifiées et auprès des entreprises qui auraient des besoins particuliers et objectifs de débits très importants.
2. **sur la politique « Démocratie Territoriale »** (politique cybercentre + politique « Pack Territoire »), **Christophe DI POMPEO** a insisté sur le fait que **la Région ne financerait plus les projets relatifs à la dématérialisation des procédures** (de manière générale, tout ce qui concerne l'e-administration...).

La **politique cybercentre est reconduite** mais il ne s'agit plus de sensibiliser les citoyens aux TIC... Les cybercentre doivent évoluer vers un **concept de cybercentre pluri-partenarial** (en associant des structures tels que l'ANPE, les maisons de l'emploi...)

3. sur la **volonté de la Région de mettre en place une structure** (peut être un GIP), « **un comité de veille stratégique** » qui aurait pour mission :
 - d'une part, d'observer ce qui se passe sur l'ensemble des territoires en région et
 - d'autre part, de mettre en exergue les dysfonctionnements du marché en vue d'une éventuelle intervention du Conseil Régional.

Ce « comité de veille » pourrait également avoir une mission en terme **d'ingénierie télécoms** (mise à disposition des territoires pour les aider à monter leurs projets) et une mission de « **centre de ressources** » afin de faciliter la mutualisation et la diffusion de l'information.

Suite à ce rappel, **Dominique CRESSON** indique que l'**ordre du jour de cette réunion**, est consacré à la question du "**partage entre collectivités territoriales d'applications informatiques libres** "

Les objectifs de cette rencontre sont d'une part, de **faire un point sur les avancées et les enjeux des développements d'applications informatiques libres** et d'autre part, d'**examiner les meilleures conditions pour le partage « opérationnel » entre collectivités de ces applications**.

Il remercie l'ensemble des intervenants d'avoir accepté de présenter aujourd'hui les applications libres mises en place dans le cadre de leur structure réciproque.



Philippe ALLART rappelle que depuis plusieurs années, Lille Métropole a engagé un certain nombre d'actions en faveur du logiciel libre.

En effet, depuis 2002, LMCU participe à la fondation de l'ADULLACT, Association des Développeurs et des Utilisateurs de Logiciels Libres pour l'Administration et les Collectivités Territoriales.

Il rappelle que l'Assemblée Constituante de l'ADULLACT s'est tenue en septembre 2002 et que cette Association s'est donnée pour objectifs de soutenir et coordonner l'action des collectivités territoriales, des administrations publiques et des centres hospitaliers dans le but de promouvoir, développer, mutualiser et maintenir un patrimoine commun de logiciels libres utiles aux missions de service public.

LMCU a adhéré au printemps 2003 à l'Association pour une cotisation annuelle s'élevant à 6 000 €. Il indique que les 85 villes de la communauté urbaine sont membres « par alliance » à l'ADULLACT.

Philippe ALLART explique que l'ADULLACT a amélioré les outils qu'elle met à la disposition des développeurs...

En effet l'ADULLACT a installé et francisé un CVS¹ (Concurrent Versions System) conçu pour faciliter le travail de développement en équipe, cvs conserve les révisions successives et facilite la collaboration de multiples intervenants sur un même projet.

En effet, Philippe ALLART insiste sur l'apparition d'un problème qu'il qualifie d'« effet tunnel » : quand plusieurs collectivités locales travaillent sur un logiciel libre séparément, les développements effectués par la collectivités pour adapter le logiciel à ses besoins rendent souvent ce logiciel inexploitable par une autre collectivités. Le CVS permet de limiter ce problème.

L'ADULLACT a donc mis en place :

- un espace « atelier » : dans lequel sont déposées les sources brutes d'un logiciel ouvert à tous,
- un espace « magasin » : dans lequel on retrouve les sources testées, validées,

Adhésion de LMCU à l'ADULLACT

Délibération au printemps 2003

- cotisation de 6000€ par an
- les 85 villes de la communauté urbaine sont membres « par alliance »

Pilotage

- participation au bureau et au conseil d'administration
- promotion de l'association

Une association reconnue à tous les niveaux

- 7 permanents et un budget annuel de 350 000 €
- bénéficie d'un financement FEDER
- en relation constante avec les structures nationales (DGME)
- coopère avec les instances européennes (IDABC, réponse à un appel d'offre sur une observatoire des LL, à fait l'objet d'une note d'évaluation du Gartner Group)

État des adhésions

La liste des membres se porte plutôt bien

- 99 collectivités ou administrations
- 5 établissements hospitaliers
- 1 établissement scolaire
- 32 associations
- 109 individus
- 56 entreprises

Le taux des renouvellement est quasiment à 100%

¹ Qu'est-ce que cvs ?

Placé sous licence GPL, cvs se présente comme a version control system, qui permet d'enregistrer l'historique de fichiers sources. Mais le « c » peut aussi bien s'entendre comme concurrent. De fait, cvs se révèle particulièrement efficace pour la gestion de développements simultanés. Outre le fait que les originaux sur le référentiel ne sont jamais affectés directement par les utilisateurs --- qui n'éditent jamais que des copies dont cvs se charge de faire la mise à jour après coup --- l'idée fondamentale est de ne conserver (dans un fichier unique) que l'historique des modifications qui ont affecté un fichier, et non ses multiples « incarnations » successives. D'où un important gain de place, pour parvenir au même résultat : être en mesure de retrouver une version particulière et localiser la première manifestation d'un bogue, longtemps après sa première apparition dans une lignée de révisions.

Une autre caractéristique de cvs repose sur le fait de permettre à chaque développeur de travailler dans son propre répertoire. Que ce dernier se trouve sur la même machine que le référentiel ou en réseau, cvs se charge de fusionner le travail « réparti » dans un référentiel commun, auquel chacun peut à tout moment se reporter.

- un « grenier » : où les anciennes versions sont stockées (+ de 18 mois), accessibles à tous gratuitement.

Parallèlement au travail de développement, l'ADULLACT a mis en place des sessions de formations.

Philippe ALLART indique que 2006 est une année importante pour l'Association avec un enjeu relatif à sa pérennisation et à son modèle économique.

LES RESULTATS CONCRETS DE L'ADULLACT

Sur 240 projets hébergés sur le site de l'ADULLACT, 80 sont actifs. Beaucoup de projets concernent le monde scolaire et les informaticiens.

Les autres actions de l'ADULLACT :

Participation à diverses manifestations

– Salons Linux, Assises du net, SMSI,

Développement de la plate-forme sécurisée S2LOW

– Réponse à l'appel à commentaires de l'ADAé

Projet e-mairie : <http://www.e-mairie.fr/>

– démonstration d'une mairie gérée avec des logiciels libres

Hephaistos: Fédération des forges européennes

Les résultats concrets de l'ADULLACT

Un atelier de développement collaboratif

- 240 projets hébergés dont 80 actifs
- 1 782 utilisateurs inscrits (à la date du 2/3/06)
- 120 000 téléchargements
 - 24000: Garennes, logiciels de notes pour professeurs
 - 16000: Vitefait, pour créer des formulaires Web
 - 8400: Copix framework pour PHP
 - 6000: Gepi, gestion des élèves par Internet
 - 6000: Support de cours Linux
 - 5500: HotLine informatique

La prochaine étape pour l'ADULLACT est la **mise en place d'une SCIC** (Société coopérative d'intérêt collectif) afin de faciliter le développement de logiciels. Un premier tour de table amènerait 300 000€. Ces fonds propres permettraient de développer une première version de logiciels. Les cotisations de collectivités « contributrices » permettraient de renflouer les fonds.

Par ailleurs, la SCIC permettrait de se positionner sur le marché concurrentiel ce qu'une association ne peut pas faire.

Les missions de la future SCIC seraient les suivantes :

- finaliser l'expression des besoins dans des cahiers des charges
- faire un appel à concurrence auprès des entreprises
- financer les développements
- trouver des collectivités qui accepteraient de porter le projet par le biais d'une cotisation en échange d'un support technique
- rendre les sources disponibles sur la forge de l'ADULLACT

Cependant une question reste ouverte : les collectivités pourront-elles lancer des appels d'offre à la SCIC ?

Suite à la présentation du travail mené par l'ADULLACT, **Philippe ALLART** revient sur les délibérations prises par LMCU pour libérer des logiciels. Trois logiciels ont été concernés :

– GeoCT qui permet d'animer le site GeoWeb

– Apacs, outil de dessin vectoriel sous Unix

– FRUIT, outil de consultation sous Windows

Seul GeoCT est disponible sur le site de l'ADULLACT.

Par ailleurs, toute amélioration apportée à un logiciel libre peut être ajoutés au logiciel d'origine.

L'AMELIORATION D'INTERLIGO

Interligo est un logiciel acheté en 2001 suite à l'appel d'offre lancé par LMCU pour son Intranet communautaire.

La solution retenue est une solution sous licence libre GPL. Un an après, l'Intranet était opérationnel.

A l'heure actuelle, il y a eu très peu de retours sur ce logiciel mis à disposition sur l'atelier de l'ADULLACT.



M. OLEFS, DSI, et Jacques VLIEGHE, Chef de projets TIC, ARTOIS COMM.

L'INTRANET METROPOLITAIN

L'objectif de l'Intranet métropolitain est de faciliter les échanges entre les villes et la Communauté urbaine (échanges de logiciels et de données).

En 2002, LMCU a organisé une tournée des villes afin d'une part de faire des démonstrations avec des logiciels libres et d'autre part, de faire remonter des besoins.

L'intranet devaient être la fusion des différents projets. Par exemple, la ville de Roubaix avait un projet, « Allô Mairie », où il s'agissait de dématérialiser les demandes d'interventions des services techniques, transférées électroniquement aux services techniques de LMCU. Grâce à ce développement, Roubaix garde une vision en temps réel de ce qui est fait, ou pas fait, par les services techniques de LMCU.

Dans ce cas précis, le danger était de voir apparaître différents protocoles dans chaque ville de la communauté.

Dans cet esprit, les représentants de LMCU ont regardé si le concept était généralisable.

Après une étude préalable et une analyse des résultats, LMCU a mis en place un petit guide méthodologique et technique afin d'homogénéiser les protocoles et les standards.

L'avantage de ce système, c'est la plus grande visibilité qu'il offre aux communes sur ce que fait LMCU. Avant, les retours sur les interventions techniques se faisaient tous les deux, trois mois... aujourd'hui, les communes suivent les travaux effectués par LMCU quasiment en temps réel.

Par ailleurs, **Philippe ALLART** insiste sur l'apparition d'un problème qu'il qualifie d'« effet tunnel » : en effet, quand plusieurs collectivités locales travaillent sur un logiciel libre séparément, les développements effectués par les collectivités pour adapter le logiciel à ses besoins rendent souvent ce logiciel inexploitable par une autre collectivité.

LE SUPERVISEUR D'AFFAIRES MULTI-PARTENARIALES

Ce projet n'est rien d'autre que la généralisation du concept d'« Allô Mairie ».

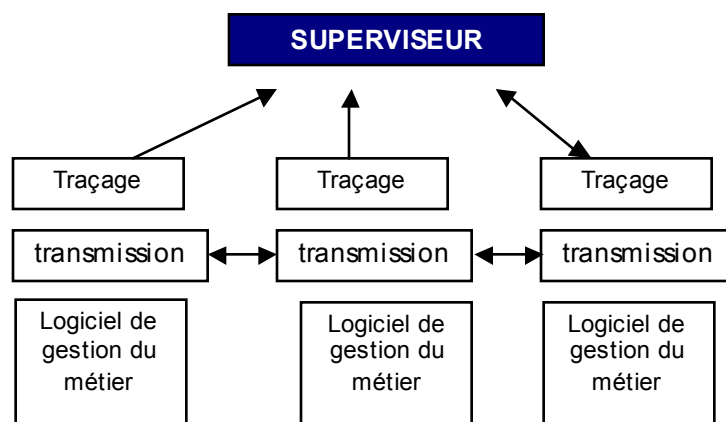
Le but : dès lors qu'il y a plusieurs partenaires, il s'agit de faire en sorte que chacun soit informé de l'avancée de l'autre.

Le superviseur est disponible sur le site de l'ADULLACT.

Pour ce faire, LMCU a expérimenté « l'extrem Programming ». Il s'agit d'une programmation en « flux tendu ».

Le Principe de la programmation en « flux tendu »

- le projet est découpé en tâches consistant à développer une petite quantité de fonctionnalité
- les sources sont validées et publiées à la fin de chaque tâche
- les utilisateurs peuvent parallèlement
 - tester le logiciel
 - demander des améliorations
 - plus généralement, participer au pilotage
- d'autres développeurs peuvent intervenir en même temps sur le code



Avantages

- le partage des sources entre développeurs oblige à produire un code clair et auto-documenté
- le logiciel a plus de chance de coller aux besoins
- on diminue « l'effet tunnel » et on facilite la fusion de développements parallèles
- on crée de l'activité autour du projet et on favorise l'émergence d'une communauté d'utilisateurs

Inconvénients

- les coûts sont moins bien précisés : il faut demander au prestataire d'en tenir compte dans son prix forfaitaire
- il faut passer du temps à l'animation pendant la phase de développement

Bilan de l'expérimentation

Passation du marché

- tous les candidats avaient accepté les règles

Exécution du marché

- Le cahier des charges a été diffusé début octobre et a été téléchargé 70 fois
- les spécifications techniques définitives ont été diffusées en même temps et ont été téléchargées 218 fois
- une première version des sources ont été déposées dans le CVS mi-décembre
- un paquetage a été déposé le 27/2 et a été téléchargé 7 fois.
- 6 annonces sont passées sur la page d'accueil de l'atelier
- aucun feedback.

RESEAU VILLES ET VILLAGES NUMERIQUES
Présentation de l'Association et des services mutualisés

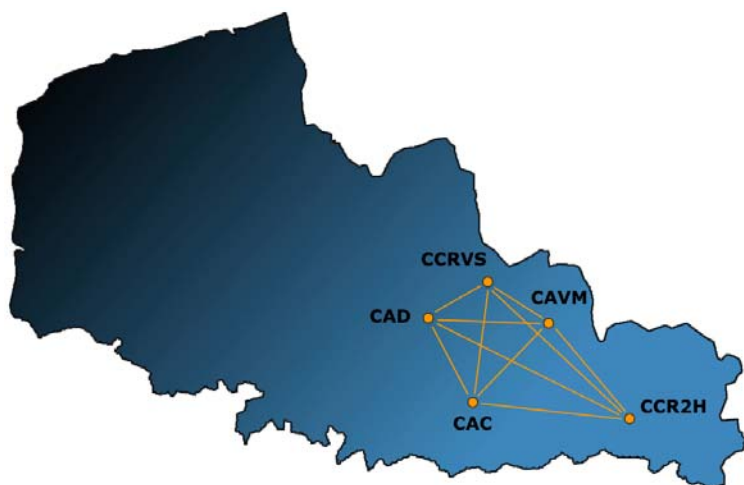
Arnaud BENOIT, Directeur des systèmes d'informations,
Communauté d'agglomération Valenciennes Métropole

Contact : abenoit@ville-valenciennes.fr

Site Internet :
<http://www.rvv.n.org/>

PRESENTATION DE RVVN

Les territoires adhérents à RVVN



Arnaud BENOIT, Directeur des systèmes d'informations,
Communauté d'agglomération Valenciennes Métropole et
Pascal DUBOIS, Directeur de Cabinet de la ville de
Valenciennes.

Une population de plus de 510.000 d'habitants

Communauté d'Agglomération de Cambrai (CAC) 20 communes (*Anneux, Awoingt, Cagnoncles, Cambrai, Cantaing-sur-Escaut, Cauroir, Escaudoeuvres, Flesquières, Fontaine Notre-Dame, Marcoing, Naves, Neuville-St Rémy, Niergnies, Noyelles-sur-Escaut, Proville, Raillencourt-Ste Olle, Ribecourt-la-Tour, Rumilly-en-Cambrésis, Sailly-lez-Cambrai, Seranvillers-Forenville*) pour **61 620 habitants**,



Communauté d'Agglomération du Douaisis (CAD) 35 communes (*Anhiers, Arleux, Aubigny-au-bac, Auby, Brunémont, Bugnicourt, Cantin, Courchelettes, Cuincy, Dechy, Douai, Erchin, Esquerchin, Estrées, Faumont, Féchain, Férin, Flers-en-Escrebieux, Flines-lez-Raches, Fressain, Goelzin, Guesnain, Hamel, Lallaing, Lambrez-lez-Douai, Lauwin-Planque, Lécuse, Marcq, Raches, Raimbeaucourt, Roost-Warendin, Roucourt, Sin-le-Noble, Villers-au-Tertre, Waziers*) **Environ 155 000 habitants**



Communauté d'Agglomération Valenciennes Métropole (CAVM), 35 communes (Anzin, Aitres, Aubry-du-Hainaut, Aulnoy-lez-Valenciennes, Beuvrages, Bruay-sur-l'Escaut, Condé-sur-l'Escaut, Crespin, Courgies, Estreux, Famars, Fresnes-sur-l'Escaut, Hergnies, Maing, Marly, Monchaux-sur-Ecaillon, Odomez, Onnaing, Petite-Forêt, Préseau, Prouvy, Quarouble, Quérénaing, Quiévrechain, Rombies et Marchipont, Rouvignies, Saint-Aybert, Saint-Sauve, Saultain, Sebourg, Thivencelle, Valenciennes, Verchain-Maugré, Vicq, Vieux-Condé) **Plus de 190 000 habitants**

Communauté de Communes Rurales des Deux-Helpes (CCR2H) 12 communes (Beaurepaire, Cartignies, Dompierre-sur-Helpe, Floyon, Grand-Fayt, Marbaix, Noyelle-sur-Sambre, Petit-Fayt, Prisches, Saint-Aubin, Saint-Hilaire, Taisnières) **7 030 habitants**

Communauté de Communes Rurales de la Vallée de la Scarpe (CCRSV) 7 communes (Bousignies, Brillon, Lecelles, Rosult, Rumegies, Sars et Rosières, Thun Saint Amand) **8 500 habitants**

Les syndicats : **SITD, ECOVALOR, SITURV, SIAV**

RVVN, Réseau de Villes et Villages Numériques, est une association Loi 1901, créée en **2001**, sous l'impulsion de la ville de Valenciennes.



LE CONCEPT

L'association **RVVN** a été créée dans le but de **répondre aux besoins identifiés des territoires adhérents en matière de Technologies de l'information**, aussi bien matériels qu'humains, avec une **volonté de mutualiser les ressources** disponibles ou à développer dans un souci d'interopérabilité et d'économies d'échelle.

- ❑ Favoriser les échanges d'expériences
- ❑ Mutualiser les services et les ressources
- ❑ Coordonner les efforts et initiatives des territoires
- ❑ Constituer une force de proposition pour le développement des technologies numériques par des projets stratégiques innovants, à l'échelle des territoires membres
- ❑ Servir de relais auprès des partenaires extérieurs

LES OBJECTIFS

- Formalisation d'un **catalogue des services Internet & Intranet proposés par RVVN** aux territoires, sur la base de l'expérience valenciennoise (Anneau Citoyen Valenciennois)
- Création de **Portail Internet Territorial** pour chaque territoire, selon les besoins et spécifications définis au niveau local, avec le développement des **axes prioritaires** suivants :
 - Culture
 - Découverte (Patrimoine / Tourisme)
 - E-administration (E-citoyenneté)
 - Télévision locale

Conseil & Aide à l'**équipement** des territoires (Matériel, Réseaux)

Rédaction des **cahiers des charges**

Conseil et suivi des appels d'offres pour les **prestations graphiques externes**

Accompagnement dans la **mise en place des solutions techniques retenues**

LA PLATEFORME TECHNIQUE ET HUMAINE

LE PRINCIPE DE MUTUALISATION

Partage des expériences et des ressources entre les territoires membres de RVVN aux niveaux suivants :

- Ressources humaines techniques (Développement, SAV, maintenance)
- Investissements matériels et logiciels (achats de serveurs, plateforme de numérisation, etc.)
- Un réseau d'animation entre les chargés de mission TIC des territoires basé sur des relations d'échanges privilégiés
- Des ressources techniques et logiciels à disposition sur une plateforme centrale
- Le développement de projets pilotes communs, avec un partage des expériences et des investissements, en ayant davantage de poids à l'égard des acteurs institutionnels et partenaires potentiels

LA PLATEFORME CENTRALE RVVN MUTUALISÉE

Équipement Matériel

- > Serveurs communs : Sauvegarde, serveurs vidéo, réseau, lien haut débit internet, etc.
- > Serveurs dédiés aux plateformes territoriales : Web, catalogue bibliothèque, etc.
- > Logiciels et développements mutualisés

Ressources humaines mutualisées (experts)

- > 3 Ingénieurs (Webdesigner / Développeur / Administrateur)
- > 1 Secrétariat

Aujourd'hui, beaucoup de collectivités locales n'ont pas de moyens internes ... RVVN leur fournit un « pack intranet » avec un certain nombre de produits métier.

LES PLATEFORMES TERRITORIALES LOCALES

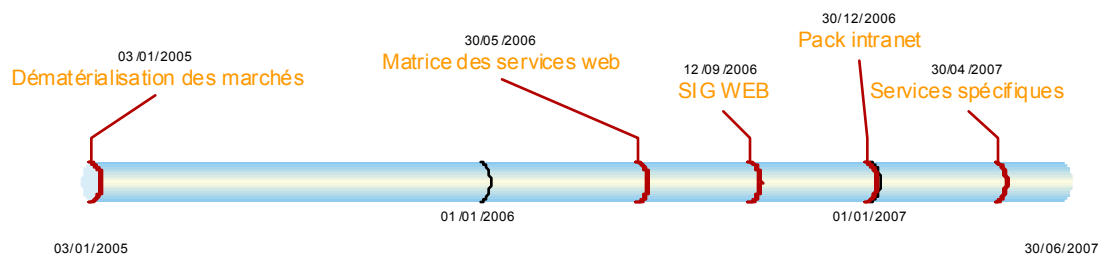
Équipement Matériel (Liste non exhaustive, à définir selon axes de développement prioritaires)

- > 1 serveur
- > Messagerie pro.
- > Serveur de Fichiers
- > Progiciels

Ressources humaines locales

- > Chargé de Mission TIC territorial
- > Directeur de Publication / Administrateur / Rédacteurs
- > Personnel des administrations locales

PLANNING DE LA MISE EN PLACE



En 2005, RVVN a mis en place sa **plateforme de dématérialisation des marchés publics**. Depuis, 370 communes l'ont utilisée. Cette plateforme a été développée sous logiciel libre cependant RVVN a fait le choix de l'acheter « packagée ».

Un deuxième appel d'offre a été lancé afin de mettre en place la matrice des services web. Il s'agit d'une plateforme qui permettra à l'ensemble des communes membres de construire leur site Internet ainsi que de mettre en place des portails communautaires. Dans ce cadre, les collectivités montent le concept de leur site et RVVN les héberge.

En septembre 2006, le SIG WEB devrait être opérationnel. Nous retrouverons sur cette plateforme l'ensemble de la cartographie du territoire. Cette plateforme tourne d'ores et déjà sur Valenciennes et il s'agit à présent de la généraliser.

La Matrice de PORTAIL INTERNET TERRITORIAL

STRUCTURE DE BASE (pour chaque territoire)

- 1 procédure d'inscription et d'authentification en ligne
- 1 Site de Services Personnalisés, en accès restreint aux inscrits identifiés
 - Service de Publication (Agence de Presse Virtuelle)
- 1 Site Communauté d'agglomération (Institutionnel)
- 1 Site Ville Centre (Institutionnel)
- Les Sites Internet de chaque commune (Institutionnel)
- Portail e-Administration
- 3 Portails thématiques prioritaires :
 - 1 Portail Culture
 - 1 Portail Découverte
 - 1 Portail Télé Locale
- 1 Sélection de Services partagés et participatifs, en accès restreint ou public
- 1 Sélection de Services communs en accès public
- Des sites ou portails thématiques secondaires en fonction des identités territoriales

SERVICES EN LIGNE

➤ Services personnalisés

Courrier électronique : Messagerie externe et interne, Annuaire utilisateurs (Base de données) >> Profil / Fiche utilisateur, Agenda personnel (Privé/Public), Personnalisation des paramètres de consultation (Interface) et de certains outils utilisateurs, Statistiques de consultation personnelle, Favoris (Annuaire de liens), Recommandations, Espace disque de stockage (Album), Carnet d'adresses personnel, Galerie d'images personnelles, Catalogue des services en ligne, ...

➤ Services partagés et participatifs

Sondages / Enquête en ligne, Avis des utilisateurs, FAQ / Foire aux Questions

Sur inscription ou abonnement : Liste de diffusion (Mailing List), Lettre(s) d'informations (Newsletters), Chat (Bavardage), Forum(s) de Discussion (Newsgroup(s)), Petites Annonces

➤ Services communs

Moteur de recherche / Service d'indexation, Agenda dynamique, Informations & Actualités, Zone(s) de Téléchargement / Gestion Électronique de Documents (GED), Téléchargement de Fonds d'écran et Cartes postales électroniques touristiques,...

Ressources iconographiques & audiovisuelles

Audiovisuel (Webcam, Vidéos en ligne, Web TV (CANAL LOCAL))

Visites virtuelles : Photos 360°, Visites 3D

Fonds d'images : Vues aériennes, Reportages photographiques, Albums et Galeries d'images, Plans interactifs (Géo localisation)

TELE-SERVICES ET TELE-PROCEDURES

Le portail e-Administration permet de créer un espace administratif personnalisé en ligne qui regroupe l'ensemble des accès aux informations et aux services permettant aux citoyens de transmettre leurs demandes, de simplifier leurs démarches et procédures.

- Informations administratives relatives aux services communaux et intercommunaux et procédures administratives
- Informations pratiques concernant les services publics et les moyens de contacter les administrations
- Télé-procédures & Télé-services (conformément aux lois en vigueur)
- Informations élaborées par « ServicePublic.fr » (Co-marquage)
- Demandes d'interventions (éclairage public, espace vert, propreté, voirie, police municipales...) et demandes en tout genre (commande de sac de tri sélectif ou de bac ménager...)
- Publication des Avis d'Appel d'Offres
Janvier 2005 : Plateforme de dématérialisation des marchés publics
- Services associés à la scolarité
>> Restauration scolaire, consultation des bulletins.

- Accès aux élections, aux délibérations du (ou des) conseil(s) municipal(aux) / communautaire(s)
- Inscription, Adhésion, Réservation

Sélection parmi les services communs, partagés et participatifs, intégrés de manière contextuelle

- Espace téléchargement
 - Actualités
 - Forums citoyens
 - Lettre d'information
 - Recherche et Indexation
- OPTION sous licence : **E-fournisseurs** (Extranet)

Le SIGweb

Services de cartographie au format Web

Le service SIG permettra à chaque commune de bénéficier des fonds cadastraux et des différentes couches fournies par le CRIGE

- Cartes IGN
- Ortho 20
- Ortho 50
- Données DGI
- Etc..



Le Pack Intranet

Concernant le Pack Intranet, il s'agit de mettre en commun un certain nombre de logiciels.

Le concept adopté est celui du logiciel libre (qui peut être, par ailleurs, développé sous une plateforme Microsoft...).

Services et Applicatifs destinés à l'Intranet

- Messagerie électronique interne
- Gestion des messages téléphoniques
- Gestion Base de Données (Associations)
- Interventions des quartiers
- Gestion de documents électroniques (GED) / Plateforme de téléchargement

AUTRES

- Suivi de projet
- Gestion & Administration de Sites Internet (Bibliothèque)
- Mise en place & Gestion de Portails collaboratifs
- Gestion interne des Marchés publics (Publication des appels d'offres validés)

OPTIONS SOUS LICENCES PROPRIETAIRES (PAYANTES)

- Saisie des Temps / Heures supplémentaires
- WebIntelligence (Business Object / Info View)

PORTAIL INTERNET TERRITORIAL

Implications humaines & Organisationnelles

La mise en place d'un Intranet et de services en ligne par le biais du Portail Internet Territorial dépend de la capacité de l'intercommunalité à prendre en charge sa gestion et son fonctionnement.

Elle nécessite une **implication et une organisation locales forte, cohérente et structurée** au sein des **structures territoriales concernées**.

Les acteurs territoriaux devront être en mesure de gérer, directement et de manière autonome, les **misés à jour** du portail, le recoupement des données, la **gestion des utilisateurs** et des **inscriptions**, enfin, et surtout, le **traitement réactif des demandes effectuées par les citoyens** par l'intermédiaire du portail Internet.

Spécifications / Existant & Besoins

La **définition des spécifications** avec chacun des territoires membres permet, après étude et analyse de l'existant, de déterminer de manière précise et ciblée, les **besoins de chaque intercommunalité selon ses caractéristiques et son identité propres**.

Ces spécifications permettent de :

- Dégager et hiérarchiser les besoins et développements prioritaires communs qui pourront bénéficier d'une mise en place simultanée;
- D'établir les cahiers des charges de chacun en vue d'appels d'offre des prestations graphiques et matériels;
- De fixer les échéances localement, au cas par cas.

Un ensemble de documents est donc à établir en concertation et sur la base d'informations recensées par chaque territoire :

- Validation de l'étude établie de l'**existant Internet/Intranet/Extranet**
- **Grilles de spécifications** (services / thématiques) des portails territoriaux **Internet / Intranet / Extranet**
- **Annexe**, si besoin, à cette grille :
- Liste et description d'**autres** besoins fonctionnels, de personnalisations spécifiques **absents du catalogue** des services fournis
- **Etat de l'existant** (sous forme de liste) au niveau de l'**équipement matériel, réseau et logiciel** ainsi qu'en terme de **ressources humaines disponibles**, en local, pour la mise en œuvre et la pérennité du projet
- Définition et liste des **besoins** en terme d'**équipement matériel, réseau et logiciel**, ainsi que **ressources humaines** (Préfiguration du personnel, qualifié ou non, à associer au projet au sein des différentes infrastructures locales impliquées).

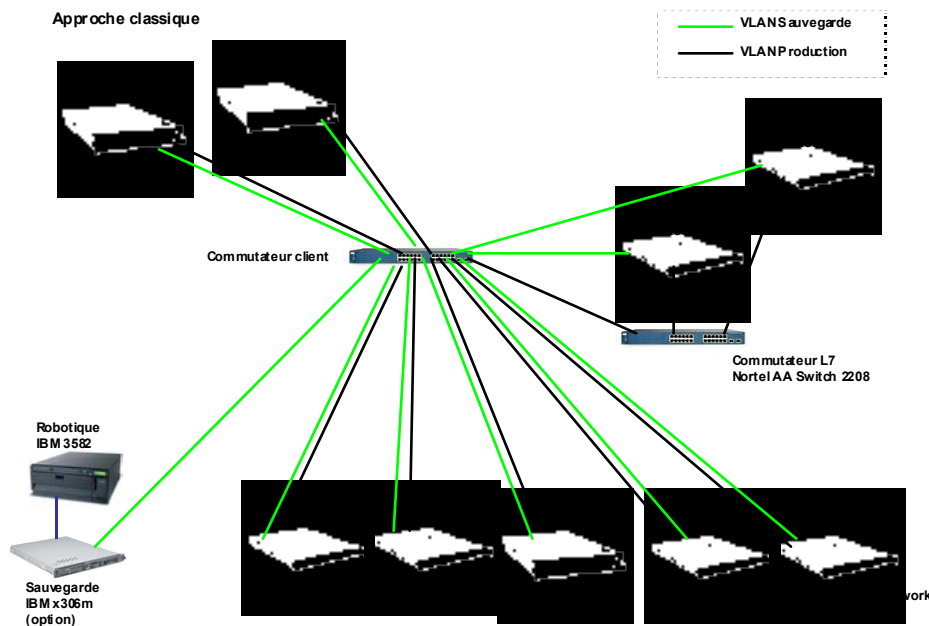
SELECTION D'EXEMPLES

Internet / Intranet

- [INTRANET](#)
- GED
- ESPACE DE TRAVAIL COLLABORATIF
- Base de données Associations >> Site des Associations
- [Services personnalisés](#)
- >> Inscription / Authentification
- [Agenda dynamique](#)
- [Etat-Civil](#)
- [Marchés Publics](#)
- [Intervention dans les quartiers](#)
- [ANPE](#)
- [Canal Local](#) / Administration et Mises à jour



La technique



Correspondance architecture matérielle et logicielle

1 serveur streaming video Windows media player 1 serveur streaming video Real Player
1 serveur de messagerie POSTFIX
1 serveur Linux CHAT avec JABBER (Java)
1 serveur annuaire OpenLdap
1 serveur groupware e-groupware, espaces personnels et Blogs personnels
1 serveur de sauvegarde
1 serveur Linux pour le back office pour TYPO 3, administration et gestion des contributions
2 X serveurs Linux d'application TYPO3 avec chacun son serveur Apache, son instance TYPO3 et sa base de données Mysql. Le nombre de serveurs d'application est extensible à 3, 4 etc....

Les choix techniques : logiciels libres

La Matrice WEB

- Typo 3
- Linux
- MySQL
- PHP

La plateforme de dématérialisation des marchés

- Linux en clusters
- Logiciel libre ATEXO développé pour la région Bourgogne et disponible à l'ADULLACT

Le SIG WEB

- Moteur libre sous linux
- Certaines bibliothèques payantes

La technique - Intranet

Gestion des messages téléphoniques

Cette application permet de stocker les messages téléphoniques et de gérer les rappels. Un responsable déclare des secrétaires qui accèdent aux messages. A chaque appel ou rappel, les secrétaires ajoutent les messages ou les rappels.



Gestion d'un annuaire des Associations

Cette application permet de gérer les données associées aux associations. Une partie des informations de cet annuaire est visible sur le portail web public des associations valenciennes. L'application permet de stocker d'autres informations telles que les subventions allouées. Ces informations restent internes à la mairie.



Gestion des interventions de la police

Les interventions de la police sont enregistrées dans une application qui permet d'établir des statistiques sur les faits relevés et sur l'emploi du personnel. Cette application permet un meilleur suivi des demandes des citoyens.



Gestion des appels téléphoniques sur un numéro vert

La mise en place d'un numéro vert a pour but de faciliter la communication entre les citoyens et la collectivité. Les appels concernant les travaux sont stockés grâce à une application qui permet de suivre l'état d'une question et d'établir des statistiques sur les problèmes soulevés.



Interventions des quartiers

La gestion des demandes des interventions au sein de la mairie associe plusieurs services : la voirie, les espaces verts, la police municipale et des entreprises privées ayant la maintenance de l'éclairage public, Eau et force... Les demandes formulées en mairie, sur le numéro vert ou par le biais du formulaire sur le portail de l'Acv sont centralisées dans l'application puis affectées au service identifié. Chaque fiche est datée, les réponses sont transmises aux comités de quartier sous la forme de tableau de bord.



Gestion des contacts

La mairie de valenciennes invite très régulièrement des personnalités pour des inaugurations, des cérémonies, des conférences de presse. Dans le but de rendre ces opérations les plus efficaces possibles, une application de gestion de contacts permet de gérer ces opérations de communication. Elle permet la génération de courrier, d'étiquettes, d'enveloppe et même de privilégier l'envoi de mail plutôt que de courriers.





En tant que Directeur Général des Services, les objectifs au sein de la collectivité sont simples : faire fonctionner la collectivité en apportant un maximum de services aux citoyens.

Les TIC sont en cela un outil formidable qui doit permettre de simplifier les procédures et de rendre plus accessibles les services aux citoyens.

Dans cet esprit, la Communauté de communes a adopté une démarche « hyper-pragmatique » : « *on fait en interne et au fur et à mesure* ».

Dans un premier temps, la CCFL a mis en place un **portail de services « classique »** en y intégrant tout un ensemble d'applications métiers. L'objectif est d'arriver à un outil unique qui pourra être utilisé par les administrés mais aussi en interne par les agents, les cadres et les élus. Toutes les données se trouvent sur un serveur commun ce qui permet le partage de fichiers.

L'intérêt de la méthode : il n'y a rien sur les postes, tout est centralisé. L'idée étant d'intégrer toutes ces données dans un intranet à destination des agents et des élus. La solution technique retenue est celle du **logiciel libre sous une plateforme microsoft**.

Le coût de l'opération : 7 000 € qui correspond à la déclinaison d'une charte graphique. Le reste est développé en interne.

Il s'agit donc bien d'utiliser les TIC pour le fonctionnement interne de la Communauté de communes et arriver à mettre en place une seule « porte d'entrée » pour tout le monde (administrés, agents, élus) avec une gestion des utilisateurs.

L'APPLICATION « GESTION DES DECHETS »

Plusieurs objectifs ont motivé l'action menée par la communauté de communes en la matière :

1. moderniser les services publics
2. essayer de faire faire des économies aux contribuables.

Il y a quelques années, la Communauté d'agglomération de Maubeuge Val de Sambre avait mis en place un système pour tracer les interventions et gérer le parc. Ce dernier était cantonné aux bacs et aux conteneurs.

La CCFL a été plus loin.

Partant du constat (général) de l'augmentation de 40% du prix de la collecte des déchets, il nous est apparu important et urgent de :

1. **responsabiliser les administrés**
2. **rationaliser le système** : pour ce faire nous avons fait **le choix du passage de la taxe à la redevance**, d'une facturation au forfait à une facturation aux services.

Le système le plus courant reste le financement de la collecte des déchets par la taxe. Dans ce système, il n'y a pas de connexion entre le volume des déchets collectés et la valeur locative.

L'idée était donc de supprimer cette taxe.

En effet, la taxe d'ordure ménagère est relativement élevée pour le contribuable. Aussi, pour certains contribuables, il est simple de dire : « *de toute façon c'est cher, donc allez y* ».

Sur le territoire de la CCFL, **la collecte des ordures ménagères atteint les 600 Kg / an / habitant**. A titre indicatif, la moyenne nationale est de 480 Kg / an / habitant.

Par ailleurs, le prestataire choisi pour la collecte est rémunéré à la tonne. Donc, souvent, il ramasse tout... et la collectivité a **peu de moyen de contrôle sur les bordereaux de pesée**.

Face à ces constats, la CCFL a donc fait le choix de passer au système de la redevance afin d'inciter chacun à changer de comportement : « *si je paie à l'enlèvement, je fais attention* ».

Il s'agit de faire payer une **partie fixe, un « abonnement »**, qui correspond au coût du camion qui passe pour collecter les déchets et une partie « aléatoire » qui correspond à une **facturation à l'enlèvement** (entre 0,99 € et 2,69 € par bac).

Techniquement, il fallait se donner les moyens de comptabiliser les bacs. Aujourd'hui, **chaque bac est équipé d'une puce électronique**. A titre indicatif, le coût de l'équipement des camions s'est élevé à 40 000 €.

Bien entendu, la CCFL a réfléchi à la possibilité de la pesée embarquée mais à l'heure actuelle cette procédure est difficile à mettre en place et les bacs présentés à l'enlèvement ne sont pas forcément pleins.

Le système de la « levée » amène les contribuables à présenter leurs bacs quand ces derniers sont pleins.

Afin d'accompagner ce système, la CCFL a mis en place une **base de données**. Cette base de données est gérée par 4 personnes pour les 32 000 habitants de la Communauté.

Un système de traçabilité a été mis en place et chaque levée est visible sur Internet par l'administré.

Ces derniers se rendent à présent compte du coût lié à leur déchets.

Le but est de faire en sorte que **les administrés paient le « juste prix »**.

Pour les logements collectifs, le système est un peu plus complexe.

La CCFL compte près de 200 logements collectifs.. lorsque cela était possible, la CCFL a affecté à chaque locataire un bac individuel.

Lorsque cette solution n'était pas possible, nous avons gardé la solution du bac de regroupement. Nous avons mis en place une communication ciblée et nous divisons le prix par le nombre de personnes habitant le logement collectif. Dès lors, il s'agit de faire accepter une responsabilité collective.

Nous devrions atteindre un taux de présentation de près de 60%.

A l'heure actuelle, cette expérimentation est une des plus abouties sur le territoire français.

Les difficultés rencontrées :

Cette expérimentation est menée dans un **contexte institutionnel complexe** : jusqu'à présent la collecte des déchets était déléguée au syndicat mixte qui faisait appel à un prestataire de service.

Il faut rappeler qu'il s'agit là d'un « gros » marché : 45 M€ pour 10 ans pour 40 000 habitants.

Il y a donc de gros intérêts en jeu.

Autre problème : **le système permet à l'administré de voir ce qu'il paie...** et il faut dire que le système de la taxe est plutôt opaque quant aux coûts assumés par le citoyen...

Certains « effets de bords » ont dû être pris en considération...

Sur la question de l'hygiène publique : il nous a fallu « caler » la taille des bacs au plus juste...

Le système de traçabilité permet quant à lui de détecter ceux qui ne présentent jamais leur bac...

Aussi, dans une poubelle résiduelle, on retrouve 30 à 40% de fermentescible... nous avons donc pris le parti de doter les administrés qui le souhaitent de composteur individuel... pour les autres, un bac de déchets verts a été mis à leur disposition.

Les résultats :

Le système fonctionne bien économiquement.

Les questions techniques se limitent à deux choses :

1. un système de comptabilisation des bacs
2. la gestion de la base de données.

Les **enjeux financiers sont considérables** : pour la collectivité c'est un **gain de 30%** : on gagne 1M€ sur 3M€.

En conclusion de sa présentation, **François FLANDERINCK** insiste sur l'importance et les enjeux liés à la mutualisation des logiciels libres par les collectivités territoriales : trop souvent, les collectivités se lancent dans l'acquisition de logiciels de propriété qui sont souvent limités dans leurs usages et dont les mises à jour sont inexistantes...

Il rappelle l'expérience menée par les universités depuis 15 ans avec la mise en place d'une « agence de modernisation des universités » basée à Toulouse sous forme d'un GIP.

Cette agence fonctionne très bien et a mis en place une plateforme de fonctionnement où les universités peuvent trouver différentes applications métiers telles que gestion de la scolarité, gestion du personnel, gestion des finances...

Or toutes les collectivités sont soumises à la même réglementation et beaucoup de fonctionnalités métier ne bougent pas...

« La valeur ajoutée du partage, c'est le fait que l'outil évolue en fonction des besoins et des difficultés ».



Stéphanie MADDELEIN, Chargée du site Internet et Luc HERCHIN, Directeur de la communication, Communauté de communes Flandre Lys



« Lors de la mise en place de l'Agglomération ARTOIS COMM, nous nous sommes posé la question de savoir quelle ambition devons nous avoir en matière de TIC ? Au fur et à mesure, cette ambition s'est dessinée et s'est développée.

Nous avons rattaché les TIC au développement économique avec en point de mire : les enjeux d'aménagement numérique de notre territoire. Mais très vite l'intérêt des outils électroniques s'est imposé en terme de travail coopératif avec les communes pour une meilleure Qualité des Services Publics rendus à nos concitoyens.

Notre collectivité se doit de poursuivre les actions engagées dans ce domaine pour un développement durable de notre territoire qu'il s'agisse du développement économique avec les entreprises que de la qualité de vie que nous devons à nos concitoyens

Alain WACHEUX, Président

Jacques VLIEGHE présente succinctement les différentes actions menées par ARTOIS COMM. dans le cadre des développements d'applications informatiques :

1. l'Intranet Communautaire.

Pour mettre en place l'Intranet, l'Agglomération a souhaité « jouer » la carte de la mutualisation. Nous sommes donc partis du travail mené par la Communauté Urbaine de Lille Métropole en reprenant le logiciel utilisé par cette dernière, TINY, et en le faisant évoluer en fonction de nos besoins.

L'objectif est clair : associer les 58 communes de l'agglomération avec un accompagnement individualisé pour chaque communes. Dans cette perspective, l'accompagnement engagé devrait permettre à chaque commune de mettre en place son site Internet associé.

Sur le Portail Communautaire, M. OLEFS précise que ARTOIS COMM. s'est fixé des objectifs en terme d'accessibilité : il s'agit d'ouvrir les sites aux personnes ayant des déficiences visuelles.

Il ajoute que le travail mené sur le SIG a porté ses fruits : ce portail fonctionne très bien et a été développé en open source.

Selon M. OLEFS le travail de mutualisation à l'échelle de l'agglomération est un travail dur et de longue haleine.... Il est donc difficile de penser la mutualisation à une échelle territoriale supérieure.

Sur l'Intranet Communautaire, il précise que les améliorations apportées par ARTOIS COMM. sur le logiciel TINY ont rendu la mutualisation de ce logiciel difficile car trop personnalisé cela nécessiterait une généralisation coûteuse

2. l'installation de bornes en mairie

L'Agglomération installera en 2007 des bornes informatiques « mini espaces services publics numériques » dans les mairies afin de permettre au citoyen n'ayant pas d'accès chez lui de pouvoir accéder à une information publique locale ou nationale

3. les entreprises par filières

L'Agglomération va mettre en place à destination des entreprises de son territoire des formations aux outils de veille avec et grâce aux TIC. Le but : permettre aux entreprises de repérer les signaux faibles et d'identifier les projets que l'agglomération pourrait accompagner.



Arnaud BENOIT rappelle qu'en matière de mutualisation des applications informatiques, le facteur clé reste celui de la standardisation.

Dans ce cadre, l'Etat et en particulier l'ADAE produisent des normes et des standards. Aujourd'hui, il est possible de construire des choses intéressantes à partir de ces normes.

Par ailleurs, il constate qu'actuellement, on passe d'une décentralisation de l'information à une « recentralisation » de l'information : les actes des collectivités vont être centralisés au niveau national. D'ores et déjà, l'Etat s'empare des systèmes d'informations territoriaux qui étaient jusqu'à présent éclatés et pas interconnectés. Cette évolution devrait être poursuivie dans les deux ou trois ans à venir.

Pierre MOREAU rappelle que la préoccupation centrale des collectivités territoriales est de disposer de logiciels adaptés à leurs besoins. Les premiers pas en la matière ont été difficiles car nous avons cherché à adapter des logiciels du monde privé au monde public. Pour mémoire, à une époque le Conseil Supérieur de la Fonction Publique avait autorisé la « Prime Informatique », qui fut malheureusement dévolue par les centres de gestion...

Aujourd'hui, il faut le bon logiciel pour la bonne application.

Concernant la facturation aux services, **Pierre MOREAU** insiste sur le fait qu'il s'agit avant tout d'un choix politique... Il prend l'exemple de la politique d'apprentissage de la musique menée par ARTOIS COMM en précisant que le coût pour le citoyen représente 2/10^{ème} du coût réel du service rendu : c'est l'expression d'une volonté politique forte.

Pascal DUBOIS insiste sur le fait que l'évolution des outils permet aujourd'hui la traçabilité.

Par ailleurs, il revient sur la présentation de la politique régionale que **Christophe DI POMPEO** a exposé en décembre dernier aux membres de RAFHAEL.

Sur ce sujet, il marque sa vive inquiétude quant au devenir de la politique Pack Territoire : « *si la région arrête cette politique, que va-t-il se passer pour les territoires qui se sont engagés ?* »



Sur l'éventuelle mise en place d'un observatoire des télécoms sur le territoire régional, il fait part de ces doutes quant à la réelle utilité d'une telle structure... par contre, un « **observatoire des bonnes pratiques** » serait selon lui bien plus pertinent à mettre en place.

Enfin, sur les plateformes de dématérialisation, il souhaite faire un point sur les premiers retours pour les collectivités qui ont mis en place cet outil. Pour sa part, il constate que les entreprises restent réticentes pour utiliser ces plateformes : il explique ces réticences par le fait que les entreprises ne veulent pas prendre le risque de perdre un éventuel marché pour un problème informatique.

CONCLUSIONS

En conclusion, **Dominique CRESSON** remercie :

- l'ensemble des **participants** et des **intervenants** pour les excellentes présentations qui ont pu être faites aujourd'hui,
- les **représentants d'ARTOIS COMM.** pour l'aide et le soutien qu'ils ont apporté dans l'organisation de cette rencontre ainsi que pour l'accueil de grande qualité qu'ils ont bien voulu réserver aux membres du réseau RAFHAEL.

Il indique aux participants que le 3 février dernier s'est tenu un **déjeuner de travail** sur le thème « **Qualité des Services Publics et des Services d'intérêt général** »

Dans ce cadre, les représentants de la ville de Mons en Belgique ont évoqué le **PROJET QUALICITÉ.**

CF. annexe 1 : Présentation du projet Qualicité

En janvier 2005, **cinq communes wallonnes** (Arlon, Mons, La Louvière, Marche En Famenne et Ans) ont décidé de s'associer, avec l'aide de la Direction générale des Pouvoirs locaux, afin de **nouer un partenariat dans le cadre de la mutualisation des investissements et des développements informatiques : LE PROJET QUALICITÉ.**

Ce projet s'inscrit **dans le cadre du plan e-Communes** (présenté en janvier 2005 par Monsieur le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction Publique) et a notamment pour but de moderniser le fonctionnement des administrations locales concernées, le **recours aux nouvelles technologies devant permettre la dématérialisation d'un certain nombre de procédures communales.**

Il précise que des contacts sont actuellement pris avec les représentants de la ville de ARLON afin d'organiser la visite d'une délégation de RAFHAEL (*l'organisation d'une réunion paraît un peu difficile car ARLON est à 2802 Km de Lille...*) à ARLON pour mesurer les résultats de l'expérience menée par cette commune.



De gauche à droite : **Pierre FERRIER**, DGA d'Artois COMM., **Jean-Luc RAVIART**, DSI, Agglomération du Boulonnais, **Gervais BEURLANGEY**, DSI, ville de Douai, **François FLANDERINCK**, DGS, Communauté de communes Flandre Lys.

Il informera l'ensemble des participants des avancées de ces contacts afin que ceux intéressés pour se rendre sur place puissent participer à ce déplacement.

Enfin, **Dominique CRESSON** indique qu'il a pris bonne note de l'intérêt de la mise en place d'un « observatoire régional des bonnes pratiques » en matière de développement d'applications informatiques et propose, afin d'initier cette idée, que la chargée de mission de RAFHAEL puisse d'ores et déjà faire un tour des territoires afin de **faire l'inventaire des initiatives réussies en la matière et de les répertorier sous forme de « guide des bonnes pratiques ».**

Il remercie l'ensemble des participants en les invitant à poursuivre leurs échanges autour du buffet campagnard offert par ARTOIS COMM. Il clôt la séance.



GROUPE DE TRAVAIL TECHNIQUE TIC Vendredi 3 mars 2006

PRESENTS

NOM-Prénom	FONCTION	STRUCTURE
ALL ART Philippe	Chargé de mission rattaché à la Direction des Systèmes d'Informations	Lille Métropole Communauté Urbaine
BENOIT Arnaud	Directeur des Systèmes d'Informations	Ville de Valenciennes Valenciennes Métropole
BEURLANGEY Gervais	DSI	Ville de Douai
CLAEYS Laurent	Directeur	Ville de Dunkerque
CRESSON Dominique	Délégué Général	Réseau RAFAEL
DELPIERRE Coralie	Chargée de mission	Réseau RAFAEL
DUBOIS Pascal	Directeur de Cabinet	Ville de Valenciennes
FERRIER Pierre	Directeur Général Adjoint	Communauté d'agglomération ARTOIS COMM
FLANDERINCK François	DGS	Communauté de communes Flandre Lys
HERCHIN Luc	Responsable de communication	Communauté de communes Flandre Lys
LEIRENS.	attache de communication	Communauté d'agglomération ARTOIS COMM
MADDELEIN Stéphanie	Chargée du site Internet	Communauté de communes Flandre Lys
MOREAU Pierre	Vice-Président	Communauté d'agglomération ARTOIS COMM
OLEFS.	Directeur des Systèmes d'Informations	Communauté d'agglomération ARTOIS COMM
RAVIART Jean-Luc	Responsable TIC	Communauté d'agglomération du Boulonnais
VLIEGHE Jacques	Chargé des TIC	Communauté d'agglomération ARTOIS COMM
WACHEUX Alain	Président	Communauté d'agglomération ARTOIS COMM



ANNEXE 1

Plan e-Communes : premiers résultats concrets

En janvier 2005, Monsieur le Ministre des Affaires intérieures et de la Fonction Publique a présenté son **plan e-Communes** .

Pour rappel, ce plan a notamment pour objectif de répondre aux besoins suivants :

- nécessité de **mutualiser** les investissements, les compétences et les ressources informatiques au niveau local. En effet, les investissements et développements en la matière sont souvent réalisés de manière redondante dans les pouvoirs locaux ;
- nécessité de sortir des stratégies propriétaires qui "coïncent" les communes ;
- nécessité de **normaliser les formats** d'échange de données ;
- nécessité de **renforcer le partenariat** entre les entités locales et la Région dans le cadre des développements informatiques ;
- nécessité, pour l'entité locale, de **maîtriser** son infrastructure informatique ainsi que les coûts de cette infrastructure ;
- nécessité de **moderniser** la relation avec le citoyen.

Ce plan vise donc in fine à moderniser les administrations locales en les aidant à s'approprier des nouveaux outils de communication. La communication de « l'échange papier » se verra donc remplacée par celle de « l'échange électronique » des données et des dossiers.

La volonté est clairement de s'inscrire dans le long terme et d'arriver à une **dématérialisation** presque complète de l'ensemble de la relation entre la commune et ses citoyens mais aussi, entre les entités locales et la Région wallonne (en particulier, la Direction générale des Pouvoirs locaux).

A cet égard, la DGPL travaille également à la modernisation de son infrastructure informatique afin d'offrir aux entités locales une offre de services de qualité, c'est-à-dire moderne, rapide et fiable. A titre d'exemple, l'e-tutelle sera bientôt une réalité, avec tous les avantages que cela impliquera pour les entités locales, en terme de suivi des dossiers, d'accès aux données, d'outils d'analyse...

Le plan **e-Communes** met donc en avant les notions d'échange, de bonne pratique, de mutualisation et de partenariat, cela au niveau des administrations locales mais également entre elles et les services de tutelle. Il s'agit d'aider les Pouvoirs locaux à grandir en maximisant leurs compétences tout en s'appuyant sur l'expérience de la Région. Plans e-Gov et e-Communes seront donc complémentaires pour améliorer le service offert aux citoyens et minimiser les coûts.

Nous avons choisi de vous présenter ici, dans les grandes lignes, d'une part, deux projets inscrits dans le plan e-Communes et, d'autre part, deux expériences que vous avez pu découvrir lors du Salon des Mandataires de février 2006.

Le Projet Qualité

Début de l'année 2005, cinq communes wallonnes ont décidé de s'associer, avec l'aide de la Direction générale des Pouvoirs locaux, afin de nouer **un partenariat** dans le cadre de la mutualisation des investissements et des développements informatiques. Il s'agit des entités d'Arlon, de Mons, de La Louvière, de Marche-en-Famenne et d'Ans.

Ce projet s'inscrit dans le cadre du plan e-Communes et a notamment pour but de moderniser le fonctionnement des administrations locales concernées, le recours aux nouvelles technologies devant permettre la **dématérialisation** d'un certain nombre de procédures communales.

Les communes associées ont très bien compris la révolution que va entraîner l'utilisation des TIC au sein de leur organisation et les avantages énormes qu'elles vont pouvoir en retirer au niveau du travail quotidien mais également de leur relation avec le citoyen et la Région.

Les objectifs généraux de cette association sont les suivants :

- AMELIORER la gestion de la relation aux usagers (front office)
- MAITRISER les processus internes (back office)
- FAIRE EVOLUER les systèmes de gestion de l'information (TIC - interopérabilité)
- GERER les cadres communaux (effectif et compétences)
- METTRE EN PARTAGE les outils développés et la méthodologie avec l'ensemble des communes wallonnes.

Dans le cadre de ces objectifs, chaque commune travaille sur des projets particuliers et chaque étape de développement des projets est validée par l'ensemble des autres entités ainsi que par la DGPL. Les notions de mutualisation des efforts et de partenariat sont donc bien au centre de la démarche.

Les premiers axes de mutualisation portent donc sur la **modélisation** des processus internes aux communes, en rapport avec les thèmes suivants : la GRH (formations, mobilité interne, évaluation...), les travaux (planification, stocks), le management et les finances (gestion des bons de commande, factures), l'aménagement du territoire (gestion des permis...). Un référentiel communal, reprenant l'ensemble de ces procédures, est alors créé.

Après cette étape de modélisation des processus², les communes et la Région ont sélectionné un logiciel de workflow, permettant de transformer les logigrammes définissant une procédure en un processus informatisé et ainsi de rendre opérationnelle électroniquement la procédure analysée. Le choix et le déploiement d'outils informatiques a donc été défini en étroite collaboration.

Des liens ont évidemment été établis avec l'équipe en charge du projet e-Triennal afin de s'orienter vers les mêmes choix technologiques.

En outre, une structure juridique a été mise sur pied, dans le cadre de l'association Qualité, dont la Région wallonne, par l'intermédiaire de la Direction générale des Pouvoirs locaux, fait partie.

La mutualisation des investissements et des développements est donc entrée dans une phase de concrétisation et l'on peut espérer des résultats tangibles pour les communes dans le courant de l'année 2006.

Bien entendu, les CPAS des communes concernées sont également associés à la réflexion et aux actions. La mutualisation ne doit pas avoir de frontières !

L'ouverture aux autres entités locales devrait se faire durant l'année 2006.

Sources : **ville de Mons**
Contact : ingrid.beriot@ville.mons.be

² La modélisation consiste en une représentation graphique, sous forme de logigrammes, selon une méthode définie (OSSAD, UML...), destinée à permettre au non-informaticien d'avoir une représentation des différentes étapes d'une procédure et d'identifier les relations éventuelles avec d'autres procédures.