publik

le connecteur citoyen

Publik pour les métropoles et les agglomérations

Combien d’instances ?

entr’ouvert

Quels sont les objectifs poursuivis ?

Avant de chercher des solutions, entendons-nous sur les objectifs à atteindre

- Avoir un projet de territoire, mutualiser (parler d'une seule voix à l'usager, faire des économies d'échelles, mutualiser les compétences)
- Afficher clairement l'entité en charge du traitement des demandes
- Ne pas faire porter au citoyen la complexité organisationnelle des différents niveaux de pouvoir et des histoires de domanialité
- Permettre à chaque entité de traiter/voir ses demandes et pas les autres
- Permettre aux entités qui le souhaitent d'avoir une certaine autonomie, de pouvoir ajouter des choses par rapport au projet commun.

entr'ouvert

Une seule instance

Modèle mis en œuvre uniquement à Metz Métropole jusqu'à lors

- Suppose un très haut degrés de mutualisation/proximité entre les communes et l'agglomération
- Nécessite la création de catégories communales pour « isoler » les fabriques
- Ne permet pas facilement d'afficher les logos/couleurs des différentes communes
- Ne permet pas facilement de personnaliser les mails
- Modèle qui est sans doute le plus facile à comprendre/maintenir pour les administrateurs fonctionnels et les usagers, tout est au même endroit, un seul backoffice pour tout le monde, un seul portail usager

entr'ouvert

Une instance par commune

C'est le modèle qui offre le plus de souplesse aux communes mais c'est peut-être aussi le plus complexe à administrer

- Un seul fournisseur d'identité, neutre.
- Une instance agglomération, une instance pour chaque commune. Ça fait beaucoup d'instances à administrer (et c'est l'agglomération qui doit le faire quand personne ne peut le faire pour une commune donnée)
- Un thème graphique communal décliné pour chaque commune (avec une couleur et un logo). Déclinaisons qui seraient possibles en autonomie avec un financement club.
- Une matrice communale concernant les portails et les services en ligne fournis
- Grande autonomie pour chaque commune concernant le contenu
- Les démarches intercommunales se font sur le site de la métropole mais sont accessibles depuis les instances communales (en front et en back)

entr'ouvert

Modèle hybride

Une instance agglomération et des instances uniquement pour certaines communes

- Ressemble au modèle précédent mais réserve le déploiement d'instances aux communes qui vont être en capacité de les administrer
- Nécessite d'avoir une instance « multi-communale » pour toutes les communes qui n'ont pas leur propre instance
- Cette instance multi-communale peut-être l'instance de l'agglomération ou une instance séparée
- Plus facile à administrer qu'une instance par commune et permet malgré tout une certaine émancipation aux communes qui le souhaitent (mais qui doivent assumer ce souhait en administrant leur plate-forme).

entr'ouvert

Déploiement et accompagnement

Qui va permettre aux communes de travailler avec leur propre instance ?

- C'est à l'agglomération et aux communes de définir le niveau d'accompagnement souhaité
- Classiquement Entr'ouvert va assurer pour chaque commune :
  - le déploiement technique d'une instance
  - une formation à l'administration fonctionnelle (mutualisables entre plusieurs communes)
  - un accompagnement minimal
- Des prestations complémentaires peuvent être assurées par l'agglomération ou confiées à Entr'ouvert (démarches, connecteurs)

entr'ouvert

La mutualisation du marché et les coûts

Communes et agglomérations, qui paye quoi ? On peut dégager quelques principes sans entrer dans des considérations stratégiques ou politiques

- Ce qui est gratuit n'a pas de valeur : les communes doivent participer au financement même de façon symbolique. Convention à signer.
- L'agglomération qui va supporter l'essentiel des coûts doit jouer le rôle d'organisme mutualisateur en harmonisant tout ce qui peut l'être, typiquement une liste de « signalements »
- Possibilité de monter des marchés communs type « centrale d'achat » pour permettre aux communes de commander des prestations
- La complexité réside dans la possibilité d'harmoniser sans donner aux communes le sentiment qu'elles sont dépossédées, invisibilisées.

entr'ouvert

Les démarches mutualisées

Il s'agit des démarches dont on ne sait pas en début de parcours qui va les traiter (agglo ou commune)

- Elles se déroulent toujours sur le site de l'agglomération
- Elles sont accessibles sur le site de l'agglomération mais aussi sur le site de la commune (avec un lien qui redirige vers l'instance agglomération et permet d'identifier la commune concernée)
- Harmonisation nécessaire pour avoir des démarches communes (types de signalements).
- Le dispatch se fait automatiquement quand c'est possible (référentiels) manuellement sinon (nécessité d'identifier les premiers récipiendaires).
- Dans le backoffice communal, les agents voient les démarches agglo qui les concernent, ils vont les traiter sur l'instance agglo. Comme les backoffice sont identiques, ils ne sont pas désorientés.

entr'ouvert

Raccordement aux logiciels métiers

Est-ce que le raccordement à un logiciel métier payé par l'agglomération va pouvoir être utilisé gratuitement par toutes les communes ?

- Ça dépend, mais plutôt partiellement dans les faits.
- Si le raccordement est strictement identique (code du connecteur et démarches liées) alors oui, l'agglomération ne paiera qu'une fois pour la mise en place et la maintenance
- Si Entr'ouvert doit fournir un travail spécifique à chaque déploiement (code du connecteur ou démarches liées) alors ce travail spécifique entraînera potentiellement des coûts (de mise en œuvre et de maintenance).
- Il y a dont intérêt à harmoniser / mutualiser au maximum pour diminuer la part de spécifique entraînant des coûts à chaque déploiement
- Les communes qui ne souhaitent par harmoniser en supporte les coûts financiers.

entr'ouvert

Questions ?

entr'ouvert