



**Eure-
et-Loir**
LE DÉPARTEMENT

REFONDER LA RELATION AUX CITOYENS
AVEC ET POUR LES EURELIENS



FAIRE ENSEMBLE

CAHIER DES CLAUSES TECHNIQUES PARTICULIÈRES

AVANT-PROPOS	2
CONTEXTE ET ENJEUX	3
OBJECTIFS	7
DEFINITION DE L'AMO : attendus et phasage	8
GOVERNANCE	11
LIVRABLES	12

AVANT-PROPOS

Dans un contexte de mutations technologiques et sociétales de fond, le Département d'Eure-et-Loir ambitionne d'inscrire son action dans une logique proactive en s'inspirant des leviers qui font le succès des principaux acteurs du monde digital et de l'ubérisation en particulier.

Cette ambition a été retranscrite au sein d'un document stratégique, **Digital 28**, fixant les orientations du Conseil départemental en matière de déploiement des usages et services numériques pour son propre compte et pour le territoire. Un des maillons centraux de cette transformation est le management de la relation citoyenne qui est le projet majeur sur lequel le Département souhaite s'appuyer pour réussir la transition numérique. Ce projet est le premier du plan d'action du Digital 28.

La refondation de la relation citoyenne s'avère aujourd'hui être une nécessité en témoigne le nombre croissant de collectivités se dotant d'outils pour l'assurer. **Les cadres classiques de construction de la gestion de la relation citoyenne sont aujourd'hui dépassés** et les limites d'une GRC qui ne s'écarte pas des règles établies ont été atteintes (multiplication des interfaces, concurrence entre producteurs de services, ...).

Avec le développement de **l'économie collaborative**, elle ne peut être conçue en vase clôt sans impliquer les usagers de manière continue. La construction avec les fournisseurs de services publics est certes nécessaire mais, davantage encore, l'association des usagers qui sont les meilleurs experts de l'usage. La crise récente des « gilets jaunes », et la défiance vis-à-vis de la puissance publique, vient conforter cette nécessité.

A l'ère du Big data, la **massification des données**, leur structuration et valorisation, constituent une opportunité qu'il convient de saisir en l'ancrant dans une logique de souveraineté et de protection (RGPD, ethics by design,...).

A l'âge des **plateformes** (Ubérisants), et des métaplateformes (GFAM, BATX), elle ne peut être opérante sans une « **Apification** » massive des systèmes d'information des différents opérateurs publics et parapublics. L'interopérabilité est un enjeu primordial pour assurer une continuité du service public quel que soit le point d'entrée choisi par le citoyen.

En cette période d'accélération continue des technologies et des nouveaux usages, la Relation citoyenne ne peut être définie de manière statique mais se doit de s'inscrire dans une dynamique d'**adaptation continue** aux standards d'exigence des usagers et de capitalisation sur les **évolutions technologiques (IA, blockchain,...)**

Pour le Département d'Eure-et-Loir, la digitalisation **ne doit pas déshumaniser** la relation citoyenne mais, au contraire, devenir un moyen de l'augmenter. L'humain doit rester au cœur de la démarche de fond avec l'accessibilité et la proximité (physiques, numériques ou phygiales) comme priorité. La notion d'expérience usagers revêt donc une place centrale et la mobilisation des approches centrées sur les usagers, et leurs usages, doit être au cœur de l'action.

C'est pour répondre à l'ensemble de ces enjeux que le Département veut se porter **garant d'une refondation de relation citoyenne** au niveau de son territoire pour passer d'une logique de l'offre (l'utilisateur s'adapte aux organisations) à une logique de la demande (les organisations s'adaptent aux usagers) avec en miroir un **management de la qualité** de la relation aux usagers à même de l'inscrire dans une **évolutivité voulue et donc non subie**.



CONTEXTE ET ENJEUX



Une « Ubérisation » de la relation citoyens de proximité nécessaire avant que d'autres ne s'en chargent ¹

Economie collaborative, dématérialisation, désintermédiation (ou plutôt réintermédiation), Big IA, Customer centrics autant de termes qui renvoient à un changement profond de société où les distances sont annihilées, l'immédiateté devient un standard, le degré de personnalisation des réponses est de plus en plus fin et l'évolutivité une nécessité. Pour amalgamer l'ensemble de ces changements, il est souvent question d'ubérisation avec une « plateformisation » de l'économie, et de nos modes de vie, qui s'accroissent de manière inéluctable.

Il s'agit de virage(s), voire révolution(s), dont le Conseil départemental, pour son organisation et pour son territoire, souhaite être en capacité de mesurer la trajectoire pour maîtriser sa propre « ubérisation » avec en ligne de mire la satisfaction des citoyens-usagers, fondement de la légitimité de son action.

La notion d'ubérisation constitue un fil rouge des débats liés au mouvement de transformation digitale impactant l'ensemble des acteurs de la société. L'entrée du terme au sein du Petit Robert en est un signal fort : « *déstabiliser et transformer avec un modèle économique innovant tirant parti des nouvelles technologies* ».

Cette définition est cependant trop limitative. Une définition la plus probante serait celle utilisée par Clément BERTHOLET et Laura LETOURNEAU¹ : « *une disruption rapide de modèles existants...*

- *... par des plateformes numériques de confiance (environnement de confiance)...*
Cette confiance s'acquiert par le système de notation mais aussi par la fluidité de l'expérience (simplicité, rapidité, personnalisation,...). En ce sens, l'ubérisation **modifie les modes de distribution des services** par des interfaces où la complexité s'efface.
- *...centrées sur le client...*
Les plateformes ne sont pas dans une logique « j'ai un marteau, où sont les clous ? » mais partent de certains **besoins réels des clients**, conscients ou latents, et imaginent des solutions. Elles règlent des irritants. L'écoute client et la **place accordée à la donnée est centrale** pour l'analyse du besoin et de l'expérience.
- *... et sans infrastructures physiques ni opérateurs* ». La plateforme et la captation de valeur sont très centralisées mais la production est décentralisée (voire atomisée). Uber a révolutionné l'offre de transport en assurant tout pour le client, sauf le transport lui-même, AirBnB tout sauf le logement. Elles s'appuient sur la « multitude » pour délivrer le service et n'ont pas d'opérateurs en propre. En ce sens, **elle modifie les modes de production** en ne se concentrant pas sur le cœur de métier (transport, logement,...) mais en le déléguant.

Une analyse plus poussée du phénomène d'ubérisation permet de mettre en avant la place particulière qu'occupent les GAFAM² (et les BATX³ en Asie) en matière d'ubérisation. Elles offrent un ensemble de ressources (algorithme, code, outils de monétisation, d'authentification, de stockage, de

¹ Inspiré par : Clément Bertholet et Laura Létourneau, « Ubérisons l'État ! Avant que d'autres ne s'en chargent », Armand Colin, 2018

² Google, Amazon, Facebook, Apple et Microsoft

³ Baidu, Alibaba, Tencent et Xiaomi



cartographie...) qu'elles ont rendu adressable via des *Application Programming Interface* (API)⁴ qui donnent accès aux ressources mais pas au code sous-jacent. Des soubassements techniques et innovants (Google Maps, Facebook connect, Amazon web services,...) sans lesquels les ubérisants n'auraient pas pu exister. Les GAFAM sont des "méta-plateformes", des plateformes de plateformes « satellites » qui permettent à ces derniers d'être agiles et légers. Ces dernières n'ont pas à bâtir leurs propres infrastructures, ce qui leur assure une croissance exponentielle mais, en contrepartie, une forte dépendance.

Le Conseil départemental souhaite donc inscrire sa relation citoyenne, et celle du territoire, dans un cadre unifié **s'inspirant des marqueurs forts de l'ubérisation**.



Un D(d)épartement engagé pour offrir une qualité de service lisible par les usagers

Les différents actes de décentralisation et de déconcentration opérés au cours des dernières décennies et leur accélération récente, avec les lois RCT, MAPTAM et NOTRe, ou à venir, avec un nouvel acte de décentralisation (droit à la différenciation territoriale prévu en 2020) et de déconcentration (circulaire du Premier ministre sur l'administration territoriale du 13 juin 2019) interrogent sur la lisibilité des interventions publiques pour les citoyens.

Ces mouvements de fond n'ont pas été accompagnés de réponses suffisantes offrant aux citoyens une réelle simplification en matière d'information, d'accès aux droits, de suivi individualisé et global, et d'efficacité accrue en matière de suivi et de contrôle de la qualité des services offerts qu'ils concernent les domaines des solidarités humaines, de l'éducation, des infrastructures routières et de, manière générale, de tous les champs d'intervention de la sphère publique de proximité qui impactent le quotidien des citoyens-usagers.

Force est de constater que la lisibilité des interventions et des points de contact (physiques et digitaux) ne font pas exception dans ce qu'il est commun d'appeler le millefeuille institutionnel. En effet, les acteurs de la sphère publique sont multiples, qu'ils soient publics, parapublics ou privés (collectivités territoriales, EPCI, CCAS, services déconcentrés de l'État, CAF, associations,...).

A titre d'exemple, en matière d'insertion, et notamment de RSA, les acteurs peuvent être nombreux : le Conseil départemental, les CCAS ou CIAS, la CAF, les entreprises et associations d'insertion, etc.

L'articulation entre ces différents organismes, disposant chacun de points de contact et de systèmes d'information propres, s'avèrent ainsi complexes à saisir pour les usagers, voire même pour les acteurs de l'action publique locale, alors même qu'ils sont dans l'attente d'une qualité de service identique à celle fournie par les opérateurs privés en termes de personnalisation des réponses, de proximité, de clarté, de réactivité et donc d'efficacité.

Le Conseil départemental d'Eure-et-Loir entend en qualité de garant des solidarités humaines et territoriales, être le maillon fédérateur et de proximité à même de refonder territorialement la relation aux citoyens par une fluidification des parcours. Cette ambition répond à 3 enjeux ou exigences :

⁴ Interfaces de programmation qui permettent la communication entre 2 systèmes d'information qui n'ont pas forcément été créés ensemble à l'origine. Il s'agit d'une façade clairement délimitée par laquelle un logiciel offre une porte d'accès à une fonctionnalité en cachant les détails de la mise en œuvre.



- **Une exigence de proximité.** Sans cette proximité et cette accessibilité (omnicanales : physiques, digitales, téléphoniques,...), une part des citoyens ne saurait bénéficier des services offerts localement et de la richesse de la combinaison de ces derniers.
- **Une exigence de clarté.** Face à la pluralité des acteurs de la sphère publique locale, les usagers sont confrontés à un manque de compréhension voire de connaissance des dispositifs et sollicitent inutilement ou excessivement les mauvais interlocuteurs. Ce souci de clarté, au travers de la lisibilité des interventions, doit permettre aux usagers de se repérer plus aisément dans l'offre existante, et à terme de trouver quel que soit le point d'entrée une réponse globale à l'ensemble de leurs besoins.
- **Une exigence d'efficacité.** L'efficacité fait référence à la capacité d'évaluer la facilité d'accès et la satisfaction dans une logique d'amélioration continue et d'affectation optimisée des ressources.

C'est pourquoi le Département d'Eure-et-Loir veut proposer une nouvelle architecture de la Relation citoyenne sur le territoire départemental permettant de **garantir la cohérence, l'efficacité, l'efficience et l'équité d'accès à l'offre de services publique locale.**



Une relation citoyenne réinventée par et pour les usagers

67 % des usagers sont satisfaits de la qualité des services publics selon l'étude 2018 de l'institut Paul Delouvrier. Ils expriment, cependant, fortement le souhait que les démarches administratives soient plus rapides, que leurs remarques et suggestions soient systématiquement prises en compte et que les mises en relation soient instantanées. Il est ainsi à noter que la rapidité et la réactivité des services publics restent, au cours des 5 dernières années, toujours la première attente d'amélioration exprimée par les Français.

A la lumière d'un contexte institutionnel complexe et de ces constats, la refondation de la Gestion de la relation usager apparaît nécessaire pour répondre à des enjeux de :

- **Rapidité** avec acheminement direct des demandes formulées, quel que soit le canal, vers le service compétent sans intermédiaire ni tâche de saisie (accélération des processus et limitation des risques d'erreurs) ;
- **Accessibilité** avec la multiplication des canaux de contact possibles ;
- **Réactivité** avec des bases de connaissances partagées (information, orientation, traitement des demandes) socles d'une meilleure anticipation des besoins ;
- **Efficience** avec des instruments de mesure pour affecter de manière optimale les niveaux de ressources aux besoins et réduction des tâches automatisables ;
- **Lisibilité** de l'intervention publique pour trouver l'information quel que soit le canal utilisé ou le point de contact.

L'expression de ces nouveaux standards d'exigence doit amener à une nouvelle forme de concevoir la relation au citoyen pour passer d'une logique de l'offre (l'utilisateur s'adapte aux processus) à une logique de la demande (les processus s'adaptent aux usagers) avec en miroir les notions de management de la qualité (de la gestion de la relation citoyenne).

L'association des citoyens à la construction et à l'adaptation continue est fondamentale pour le Conseil départemental, et son territoire, qui ne saurait concevoir et manager sa relation aux usagers sans les y impliquer de manière pérenne.



Parmi les risques identifiés en matière de conduite de projet GRC figure celui de succomber à la facilité de se focaliser davantage sur l'outil technologique plus que sur les besoins. La notion d'**expérience usagers** doit être au cœur de la démarche et la mobilisation des approches centrées sur les usagers, et leurs usages, doit prendre toute sa place.

Il est donc nécessaire de s'appuyer sur un état des lieux des moyens/ressources existants, des attentes/besoins issus du terrain ainsi que de construire les solutions avec les usagers au sens large, les agents étant eux-mêmes les usagers des solutions qui seront mises en place.

Cette nécessité doit se formaliser dans un cadre stratégique de refondation de la gestion de la relation aux citoyens assise sur un programme opérationnel séquencé à partir des besoins prioritaires.

Pour ce faire, le Département souhaite la mise en place d'une gouvernance et d'un outil de Gestion de la relation citoyenne **omnicanale** servant ces activités en propres mais également **mutualisable ou interopérable** avec les autres acteurs de la sphère publique.



Une systématisation de l'«APIfication» des systèmes d'information au service des citoyens

Les difficultés d'interopérabilité entre les systèmes d'informations des différents opérateurs publics (Etat, bloc communal, ...) limitent les possibilités d'interfaçage des solutions participant à un **cloisonnement entre les différents services publics locaux**. Ces difficultés engendrent des **ruptures dans le parcours des usagers** (absence de ponts créés entre institutions et à l'intérieur des institutions) qui sont de moins en moins compris et acceptés.

La massification de l' »APIfication » des systèmes d'information apparaît comme une des solutions à activer pour répondre à ces problématiques.

Le manque d'interopérabilité contribue au manque de lisibilité de l'offre de services apportée par les opérateurs publics au premier rang desquels figure le Conseil départemental qui, en sa qualité de garant des solidarités humaines et territoriales, se doit d'être exemplaire.

A ce titre, le Département souhaite mettre à disposition un accompagnement et des **solutions clés en main (mutualisation)** au bloc communal (communes et EPCI), essentiellement les plus petits, faiblement outillé dans le respect des contraintes RGPD / SVE-SVA rendant nécessaire le déploiement de plateformes sécurisées opérées par des tiers de confiance.



OBJECTIFS

Les objectifs de la refondation de la gestion de la relation aux citoyens sont entre autres de :

- **Construire les solutions et outils avec les usagers**
 - Restructurer la fonction relation usagers du Conseil départemental en adoptant une nouvelle forme de la concevoir pour passer d'une logique de l'offre (l'utilisateur qui s'adapte à nos processus) à une logique de la demande (nos processus s'adaptent aux usagers) et répondre ainsi aux nouveaux standards d'exigence
 - Impliquer et **faire des usagers des acteurs** de la définition et de l'évolutivité des solutions déployées

- **Fluidifier les parcours des usagers des services publics du territoire départemental par une mutualisation territoriale de la gestion de la relation citoyenne**
 - Développer une plateforme de relation citoyenne **omnical et multi-organismes** pour offrir aux habitants des **points d'entrée unifiés** pour tous les services publics du territoire (Conseil départemental, communes, EPCI, Etat, ...)
 - Faire du département (et du Conseil départemental), l'échelle de mutualisation des plateformes numériques de services aux citoyens en offrant aux habitants des points d'entrée unifiés interagissant (Département, EPCI, communes, Etat...)
 - Outiller et inscrire la relation aux citoyens dans une logique de **management de la qualité** (évaluation et adaptation continue)

- **Effacer la complexité, « agiliser » la relation citoyens/administration en l'inscrivant dans une dynamique de qualité et de marque**
 - Simplifier les parcours citoyen par le biais d'un **compte citoyen unifié** (unification des informations et demandes quel que soit le point d'entrée)
 - Accélérer la dématérialisation des processus (et des services en ligne) en faisant une opportunité pour les épurer et gagner en réactivité (réponses apportées, décisions prises, paiement, ...)
 - Simplifier le travail des agents des différents acteurs publics avec l'accès à une **base de connaissances unifiée** et un suivi/traitement de l'ensemble des demandes usagers depuis une interface unique (interopérabilité avec tous les SI métiers – plus de multiples saisies)
 - Valoriser l'action du Conseil départemental vis-à-vis des habitants (qualité et réactivité des services offerts) et des collectivités (mutualisation et montée en compétences) en l'inscrivant dans une stratégie de **marque de proximité**

- **Disposer d'une GRC évolutive s'adaptant aux évolutions technologiques et aux besoins des usagers**
 - Assurer pilotage plus efficace et réactif des politiques publiques par une évaluation de la qualité de la relation usagers (remontée des mécontentements et priorisation des besoins) et logique d'amélioration continue (priorisation des services et d'allocation des moyens)
 - Recueillir en continue les observations et pratiques des usagers
 - Mettre en place des outils ouverts aux **potentialités technologiques (IA, Blockchain,...)**

Le contexte et les objectifs étant posés, le Département d'Eure-et-Loir souhaite s'appuyer sur les compétences d'un prestataire pour l'accompagner dans la définition des spécifications fonctionnelles, techniques, organisationnelles et de gouvernance d'une GRC refondée et dans sa mise en œuvre opérationnelle qui devra s'appuyer sur une démarche centrée sur les usagers et leurs besoins.



DEFINITION DE L'AMO : attendus et phasage



Attendus de la prestation

L'objet de la prestation est triple :

- Réaliser une étude approfondie, à partir du terrain, concernant les pratiques des relations citoyennes sur le territoire en apportant des éléments de compréhension et d'analyse en vue de la mise en place d'une Gestion de la citoyenne unifiée au niveau du territoire ;
- Accompagner le Département dans la définition des spécifications techniques, fonctionnelles, organisationnelles et de gouvernance en impliquant les usagers dans ces définitions ;
- Accompagner le Département et les partenaires dans la mise en œuvre des outils et gouvernance du projet.

Tout au long de la démarche, le titulaire devra associer un **panel représentatif d'usagers** qui lui sera fourni par le Conseil départemental. Il est, par ailleurs, précisé que le Conseil départemental lancera potentiellement une campagne de communication dédiée afin de sensibiliser la population à la démarche et l'inviter à en devenir actrice.



Phase 1 – 3 mois

Analyse de l'existant et cartographie des besoins à partir du terrain

Une réunion de lancement doit être prévue dans la semaine suivant la notification de l'attribution du marché.

L'objectif de cette phase est de produire un **état des lieux** de la relation aux usagers au sein du territoire départemental (ressources existantes, pratiques, ...) et de les **mettre en perspective avec les attentes/besoins exprimés** ainsi que les bonnes pratiques identifiées par ailleurs et potentialités offertes par les technologies émergentes sur lesquelles pourraient capitaliser les solutions à mettre en place.

L'état des lieux devra s'appuyer sur un diagnostic s'articulant autour de 4 composantes majeures :

① « Analyse des pratiques »

Objectif : SI et processus existants à l'échelle départementale (Conseil départemental, bloc communal, Etat, partenaires,...)

Outils :

- Cartographie de l'existant : chiffres clés, statistiques, référentiels et procédures
- Analyse des flux (téléphone, courrier, emails, physique...)
- Cartographie des points de contacts (lieux d'accueil et permanences, sites internet, Démarches dématérialisées – services en ligne,...)
- Cartographie des outils présents sur le territoire (bases de connaissance, logiciels métiers, référentiels, procédures...)
- Synthèse et capitalisation des résultats des démarches menées précédemment (Cap'démat – 2017, France Connect – projet site assmat28.eurelien.fr – 2017, Design de services appliqué aux Solidarités (parcours Ginette) – 2017, Design



de services appliqué à la DRH – 2018, expérimentation « démarches-simplifiées » – 2019,...)

- o Entretiens avec les principaux pourvoyeurs de service public (2 communautés d'agglomération, 7 communautés de communes, CAF, CPAM, Pôle emploi, Préfecture, 15 à 20 communes représentatives, Directions et services départementaux, Office HLM, AMRF, Secrétariat général pour la modernisation de l'action publique – SGMAP –, DINSIC...)

② « Analyse des expériences usagers et agents »

Objectif : Modéliser des parcours usagers types mettant en avant notamment les points de friction sur la base d'une connaissance approfondie :

- o de l'utilisateur (points de friction les plus importants et/ou fréquents, motifs de satisfaction ou d'insatisfaction, expression/hierarchisation des besoins et attentes,...)
- o et des parcours (retours d'expérience des agents, difficultés rencontrées, axes d'amélioration pour optimiser leur travail et garantir un parcours simplifié et efficace,...)

Outils : Sur la base d'entretiens et d'observation in situ (50 sites représentatifs a minima à observer dont la liste sera arrêtée lors de la réunion de lancement) :

- o Parcours « demandes et/ou dossier » - entretiens ciblés sur un panel représentatifs d'agents en contact avec l'utilisateur (quel que soit le canal) ;
- o Parcours « usagers » sur des panels représentatifs d'usagers et au gré des visites d'observation ;
- o Observations sur les sites d'accueil et d'information au public (départementaux, plateforme téléphonique, MSAP, Mairie, CCAS, CAF, CPAM, Pôle emploi, AD2I...) – la liste des sites sera arrêtée lors de la réunion de lancement – a minima 50 sites à observer – les équipes du Conseil départemental pourront être mobilisées pour élargir le nombre de sites observés à partir des outils mis à disposition par le titulaire ;
- o Enquêtes « usagers mystère » pour mesurer le niveau de services offert sur le terrain et la réalité des pratiques, à partir de la perception d'un usager fictif ;
- o Une liste indicative de sites pouvant faire l'objet d'observation est jointe.

③ « Benchmark » - pratiques et technologies

Objectif : Capitaliser sur les bonnes pratiques et écueils à éviter.

Identifier les technologies sur lesquelles s'appuyer

Outils : Entretiens et/ou test des solutions pré-ciblées

④ **Mise en synergie avec les projets stratégiques en cours** (Agence départementale des Solidarités, AD2I, Plan mobilité durable, Digital28, GED, Nouvel Hôtel départemental) dont des présentations de synthèse sont jointes au DCE

Objectifs : Mise en cohérence de l'ensemble des projets du département dépendant de la GRC

Outils : analyse documentaire et entretiens avec chefs de projets et prestataires

A partir de ces éléments de diagnostic pourront être dégagées et priorisées les problématiques à traiter en phase 2. Un COFIL devra être prévu à cet effet avant le **29 janvier 2020**.

Les livrables qui devront être produits pour cette date sont :

- Une Cartographie de la pratique de la Gestion de la relation citoyenne au niveau du territoire, une revue exhaustive des points de contact, une cartographie des acteurs (rôle, missions, degré d'intervention, poids, SI, ...), les modèles de parcours usagers type actuels empruntant les



différents canaux d'interaction mis à disposition à ce jour (téléphone, mail, accueil physique, courrier, démarches en ligne, réseaux sociaux)

- Un cahier de préconisations : cartographie des points de friction à effacer, pistes d'amélioration, priorisation des parcours et types d'usager à traiter, préconisations quant aux technologies implémentables, préconisations en termes de gouvernance...
- Une liste d'usagers moteurs et représentatifs à associer à la définition des spécifications (phase 2) qui viendra compléter le panel proposé par le Conseil départemental



Phase 2 – 5 mois

Définition des spécifications techniques, fonctionnelles, organisationnelles et de gouvernance de la GRC territoriale

Un des enjeux majeurs de la démarche est **l'accompagnement des changements** de comportement, l'appropriation des solutions par les agents par confrontation aux regards des usagers est un élément déterminant.

Aussi, l'approche de production des spécifications devra s'appuyer sur des outils d'**idéation** et de **prototypage** permettant d'associer **agents et usagers** pour faire converger les points de vue.

Le titulaire devra animer ces ateliers qui devront être répartis équitablement sur l'ensemble du territoire départemental. Des compétences particulières en matière d'animation d'ateliers et de **design thinking** sont demandées.

Compte-tenu du caractère central des interfaçages avec les solutions métiers existantes, les systèmes d'information des différents partenaires, le titulaire devra pouvoir s'appuyer sur des compétences avérées en la matière.

Un groupe d'usagers, défini à partir de la liste demandée en phase 1, devra occuper une place centrale en étant garant de l'approche centrée usagers.

Les ateliers devront être séquencés a minima en 2 étapes principales :

① Construction des **modèles théoriques de parcours idéaux** par typologie d'usagers et de demandes en y intégrant tous les canaux de distribution (numérique, téléphonique, guichet, domicile..) et ce qui est attendu de chacun des acteurs (traçabilité, délai de réponse,...).

② Sur ces bases de définition, les interfaces d'accès au service ou de traitement des demandes (**digitales, physiques et/ou phygiales**) ainsi que les flux d'information traduits en spécifications.

A l'issue de cette phase, le titulaire devra synthétiser l'ensemble des productions des ateliers.

Un COPIL se réunira avant le **15 juin 2020**. Les livrables qui devront être produits pour cette date sont :

- Un cahier de spécifications :
 - Fonctionnelles relevant des processus métiers (ergonomie, fonctionnalités...)
 - Techniques qui ont trait aux back-offices (solutions à déployer, interaction avec les SI internes et interopérabilité avec SI externes,...) et aux technologies mobilisables
 - Organisationnelles (organigramme cible, responsabilités, formation,...)



- D'un système de **management de la qualité** (démarche qualité, outils d'évaluation, avec définition d'indicateurs,...) **et de marque** avec pour objectif d'obtenir une certification basée sur un référentiel qualité.
- De gouvernance de la gestion de la relation citoyenne unifiée au niveau départemental (préconisations de gouvernance, instances, ...)

Ces éléments serviront de base au process d'alignement des organisations, à l'élaboration du DCE pour l'outil de GRC et à la définition de la gouvernance à mettre en place pour une effectivité territoriale d'une Gestion de la relation citoyenne territoriale unifiée.

- Production du DCE de l'outil de GRC territoriale dont la version amendée suite au COPIL devra être transmise avant le **30 juin 2020**.



Phase 3

Accompagnement à la mise en production - 1 an

Le prestataire assurera l'accompagnement à la mise en œuvre de l'outil de GRC territoriale, de ses premières briques fonctionnelles, de l'organisation et de la gouvernance nécessaire.

Il sera ainsi chargé d'assurer :

- l'analyse des offres pour l'outil GRC
- une mission d'assistance à maîtrise d'ouvrage pour le développement de l'outil GRC (développement, paramétrage, recettes techniques/test, recettes fonctionnelles, formation des agents, déploiement, vérification de service régulier, effectivité du système de pilotage de la qualité)
- l'organisation et l'animation des instances de pilotage territoriales assurant la qualité de mise en œuvre du projet (gouvernance, interopérabilité et déploiement territorial)

GOVERNANCE

Pour la conduite de la mission, il a été constitué 2 niveaux :

- **Niveau 1 : Le comité de pilotage (COPIL)**

Le comité de pilotage est l'instance décisionnelle qui validera les livrables à l'issue de chacune des phases.

Le comité de pilotage de la phase 1 sera composé d'élus du Département, du Directeur général des services et de représentants des services départementaux. Sa composition sera précisée lors de la réunion de lancement de la prestation.

La composition du comité de pilotage des phases 2 et 3 sera définie au regard des préconisations émises par le prestataire au cours de la phase 1.

Il est précisé que tous les COPIL se réuniront en Eure-et-Loir.

- **Niveau 2 : Le comité technique**



Le comité technique est composé de l'équipe projet. Il est placé sous l'autorité du Directeur général des services du Conseil départemental, qui l'élargira en fonction des questions à traiter. Il sera assisté par le(s) agent(s) du Conseil départemental qu'il souhaite associer.

La cheffe de projet au sein du Conseil départemental est Anne-Gabrielle PARPAILLON.

Le prestataire devra assurer des rencontres dans les locaux du Conseil départemental d'Eure-et-Loir avec la cheffe de projet (a minima une fois par mois) et avec le comité de pilotage lors des temps clés (réunion de lancement et à l'issue de chaque phase).

LIVRABLES

Le titulaire fournira systématiquement :

- un document de présentation communiqué au plus tard 3 jours avant chaque réunion du comité technique.
- Un compte-rendu de chaque réunion
- un diaporama pour les présentations en COPIL communiqué au plus tard 5 jours avant chacun des événements.

En plus des livrables présentés dans chacune des phases, le titulaire adressera un compte-rendu hebdomadaire suivant le document type joint au DCE.

Le Comité de pilotage validera les prestations à l'issue de chaque phase à la remise des livrables détaillés dans le présent CTPP.

Le titulaire les livrera dans des formats numériques classiques, en incluant une version modifiable.

Les jeux de données au format de :

- ✓ Fichiers plats : CSV, Excel, Word, PDF
- ✓ Fichiers géographiques : Shape

Les livrables devront être remis par voie dématérialisée, aux adresses suivantes :

- anne-gabrielle.parpaillon@eurelien.fr
- joaquim.martins@eurelien.fr
- florence.naulet@eurelien.fr



NOM	VILLE	INSTITUTION	DOMAINE D'INTERVENTION	REMARQUES
Archives départementales	Mainvilliers	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Culture	
CAF	Chartres	Etat		
CCAS	Chartres	Ville de Chartres	Social	
CCAS	Châteaudun	Ville de Châteaudun	Social	
CCAS	Dreux	Ville de Dreux	Social	
CCAS	Gallardon	Ville de Gallardon	Social	Permanence Action sociale
CCAS	Lèves	Ville de Lèves	Social	Permanence Action sociale
CCAS	Lucé	Ville de Lucé	Social	
CCAS	Luisant	Ville de Luisant	Social	
CCAS	Margon	Ville de Margon	Social	
CCAS	Nogent-le-Rotrou	Ville de Nogent-le-Rotrou	Social	
CCAS	Toury	Ville de Toury	Social	
CCAS	Vernouillet	Ville de Vernouillet	Social	
Centre de planification et d'éducation familiale	Nogent-le-Rotrou	Centre de péri-natalité	Social	Permanence PMI
Centre de planification et d'éducation familiale	Chartres	Hôpitaux de Chartres	Social	Permanences PMI et Action sociale
Centre de planification et d'éducation familiale	Châteaudun	Maison de santé pluridisciplinaire	Social	Permanence PMI
Centre de planification et d'éducation familiale	Dreux	Maison des ados	Social	Permanence PMI
Centre départemental de l'enfance et de la famille	Champhol	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Centre maternel	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Château de Maintenon	Maintenon	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Culture	



Communauté d'agglomération - Chartres Métropole	Chartres	Chartres Métropole	Services publics	
Communauté d'agglomération - Pays de Dreux	Dreux	Agglo du Pays de Dreux	Services publics	
Communauté de communes - Bonnevalais	Bonneval	Communauté de communes - Bonnevalais	Services publics	
Communauté de communes - Entre Beauce et Perche	Illiers-Combray	Communauté de communes - Entre Beauce et Perche	Services publics	
Communauté de communes - Forêts du Perche	Senonches	Communauté de communes - Forêts du Perche	Services publics	
Communauté de communes - Grand Châteaudun	Châteaudun	Communauté de communes - Grand Châteaudun	Services publics	
Communauté de communes - Perche	Nogent-le-Rotrou	Communauté de communes - Perche	Services publics	
Communauté de communes - Portes Euréliennes d'Ile-de-France	Epernon	Communauté de communes - Portes Euréliennes d'Ile-de-France	Services publics	
Communauté de communes - Terres de Perche	La Loupe	Communauté de communes - Terres de Perche	Services publics	
Conservatoire de l'agriculture	Mainvilliers	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Culture	
CPAM Chartres	Chartres	Etat		
Espace Cyber Emploi	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Emploi	
Espace social et des services	Brou	Ville de Brou	Services publics	Permanence Action sociale et Espace Cyber Emploi
Esplanade Martial Taugourdeau	Mainvilliers	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Services départementaux	
Eurelium - Pôle économique eurélien (ADRT)	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Tourisme	
Eurelium - Pôle économique eurélien (Eure-et-Loir Numérique)	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Numérique	



Habitat Eurélien	Mainvilliers	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Hôtel de Ville	Dreux	Ville de Dreux	Services publics	En 2018, la ville s'est vu certifier ISO9001 pour son accueil, et devient ainsi la première collectivité d'Eure-et-Loir et de la Région Centre-Val de Loire à être certifiée ISO 9001 pour ses services à la population.
Hôtel du Département	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Siège	Accueil général - standard téléphonique - service courrier
Les Epars	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social (Central)	
Mairie	Le Favril	Ville de Le Favril		Portail de services avec grc. John BILLARD, Maire de Le Favril (commune de 351 habitants en Eure-et-Loir) est Vice-Président de l'Association des Maires Ruraux de France (AMRF), en charge du numérique.
Mairie	Bonneval	Ville de Bonneval	Services publics	Permanence Action sociale
Mairie Accueil du Public - Guichet Unique	Chartres	Ville de Chartres		Le guichet unique de Chartres aujourd'hui Bld Chasles, intégrera le futur pôle administratif et donnera accès en un seul lieu à l'ensemble des services au public de la Ville de Chartres, de Chartres métropole, du CCAS et de Chartres Habitat.
Mairie Moins de 1 000 habitants (10 à observer)	A définir		Services publics	Calculé sur un panel de 10% des 365 communes en Eure-et-Loir soit 37 mairies à observer



Mairie de 1 000 à 3 500 habitants (10 à observer)	A définir		Services publics	
Mairie de plus de 3 500 habitants (18 à observer)	A définir		Services publics	
Mairie entre 201 et 9 999 habitants (82,8% du territoire)	A définir		Services publics	
Maison de services au public (MSAP)	Orgères-en-Beauce	Communauté de Communes Coeur de Beauce	Services publics	Bureau de poste, Communauté de Communes et médiathèque dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Janville	Communauté de Communes Coeur de Beauce	Services publics	Communauté de Communes et Maison de l'emploi dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Voves	Communauté de communes de la Beauce Vovéenne	Services publics	Communauté de Communes dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Senonches	Communauté de Communes des Forêts du Perche	Services publics	CCAS et Relais emploi dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	La Ferté-Vidame	Communauté de Communes des Forêts du Perche	Services publics	Bureau de poste et Médiathèque dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	La Loupe	Communauté de Communes Terres de Perche	Services publics	Maison de l'emploi dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Thiron-Gardais	Communauté des Communes du Perche Thironnais	Services publics	Communauté de communes, office de tourisme et Espace Cyber Emploi dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Authon-du-Perche	Commune d'Authon-du-Perche	Services publics	Relais Assistantes Maternelles (RAM), Office de tourisme, Centre communal d'action sociale (CCAS), Mairie, Communauté de communes dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Arrou	La Poste	Services publics	Bureau de poste dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Bonneval	La Poste	Services publics	Bureau de poste dans les mêmes locaux



Mairie de 1 000 à 3 500 habitants (10 à observer)+48:61	Saint-Lubin-des-Joncherets	Mairie de Saint Lubin des Joncherets	Services publics	Centre communal d'action sociale (CCAS) et Centre social dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Illiers-Combray	Mairie d'Illiers-Combray	Services publics	Espace de coworking et mairie dans les mêmes locaux
Maison de services au public (MSAP)	Cloyes-sur-le-Loir	Ville de Cloyes-sur-le-Loir	Services publics	CCAS + EPN dans les mêmes locaux
Maison départementale de l'Autonomie	Châteaudun	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale de l'Autonomie	Dreux	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale de l'Autonomie	Nogent-le-Rotrou	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale de l'Autonomie + plate-forme téléphonique MDA	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale des solidarités et de la citoyenneté	Nogent-le-Rotrou	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale des solidarités et de la citoyenneté	Dreux	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale des solidarités et de la citoyenneté - Madeleine	Châteaudun	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale des solidarités et de la citoyenneté - Phénix	Châteaudun	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale des solidarités et de la citoyenneté - rue des chaises	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale des solidarités et de la citoyenneté - rue des Vieux Capucins	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison départementale des solidarités et de la citoyenneté - rue Nicole	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Maison des services	Châteauneuf-en-Thymerais	Ville de Châteauneuf-en-Thymerais	Services publics	Permanence PMI



Maison des services - ESPACE	Saint-Georges-sur-Eure	Ville de Saint-Georges-sur-Eure	Services publics	Permanence Action sociale, Espace Cyber Emploi et Point Relais numérique CAF
Maison Proximum des Rochelles	Dreux	Ville de Dreux	Services publics	Permanence Action sociale
PMI Centrale - insertion - rue Garola	Chartres	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Social	
Point info-service	Vernouillet	Ville de Vernouillet	Services publics	Permanence Action sociale
Pôle Emploi	Chartres	Etat		
Agence départementale ingénierie et infrastructures	Bonneval Châteauneuf-en-Thymerais Janville La Loupe Mainvilliers	Conseil départemental d'Eure-et-Loir	Infrastructures routières	
Préfecture d'Eure-et-Loir	Chartres	Etat	Services publics	« Diffuser une culture renouvelée de la relation à l'utilisateur » (Préfecture du Loiret et de l'Eure-et-Loir) Le projet, porté par Préfecture d'Eure-et-Loir, la DDT 45, la DDJSCS 45 et UD-DIRECCTE 45 consiste à développer des téléconsultations des usagers via l'utilisation de dispositifs de visio-conférence déployés dans les MSAP des deux départements.