

e-démarches

Le portail citoyen de la Mairie de Rennes



David CHARIL

Chef de projet « études »

DSI mutualisée Rennes Métropole - Ville de Rennes



Franck VERDIERE

Directeur Solutions Guichet Numérique

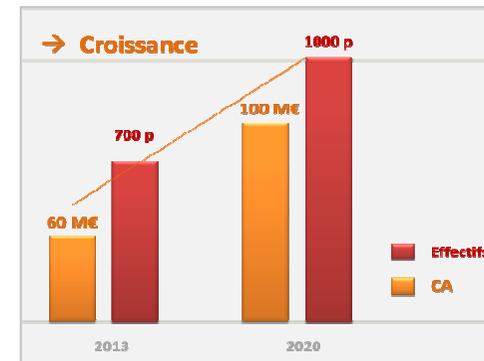


AGENDA

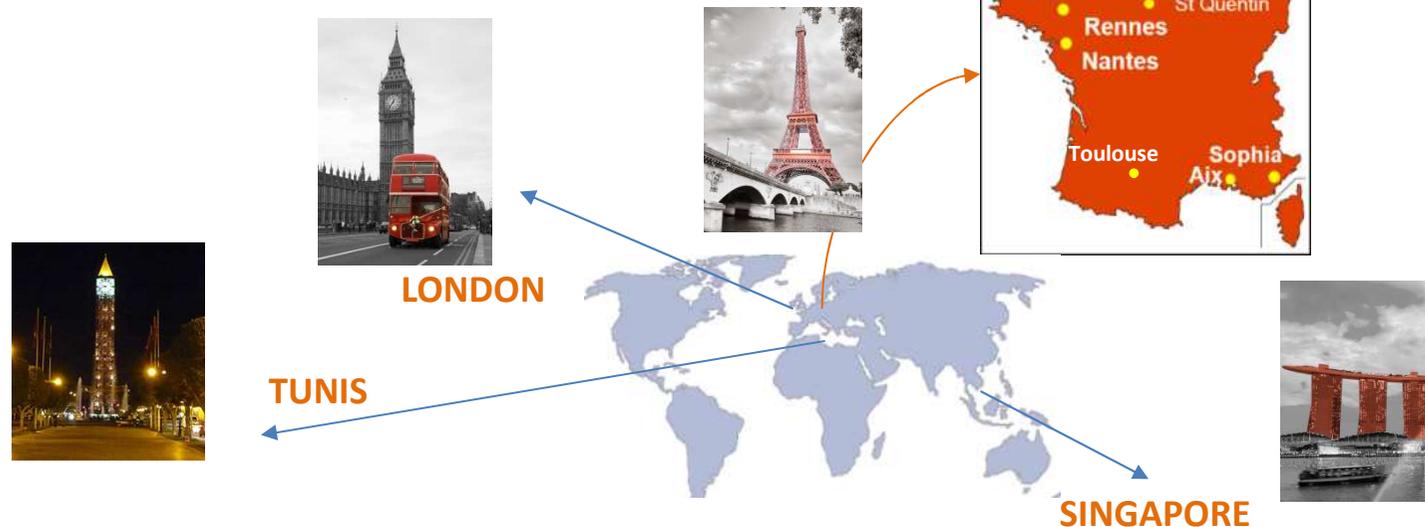
- ✓ ***Le guichet numérique e-Citiz***
- ✓ ***La Gestion Relation Citoyens à Rennes***
 - ✓ ***Le programme GRC***
 - ✓ ***La solution technique***
 - ✓ ***Et maintenant ?***

→ Parmi les 50 premières ESN en France

- 830 personnes
- 78 M€ de CA
- 15 M€ Capitaux propres
- 7% de croissance en 2014



→ Couverture nationale et internationale



e-Citiz

Plateforme de **Spécification**, de **Conception**
et de déploiement de **Guichets Numériques**

RGAA – RGS – RGI - CNIL

Une Expertise Brevetée



Brevet INPI
04 13373



Les e-services et m-service du Guichet Numérique

Aides et subventions

1. Aide à l'export pour les entreprises
2. Aide au Conseil
3. Aide aux entreprises
4. Aide Personnalisée d'Autonomie
5. Aide Premier Emploi
6. Appel à Projets (3 volets : Recherche, Enseignement Supérieur, Plateforme mutualisée)
7. Bilans et Comptes de résultats pour les entreprises subventionnées
8. Bourse de formations pour les athlètes
9. Bourse Régionale de Premier Equipement
10. Caution Régionale pour le Logement des Jeunes
11. Culture Banque Numérique du Savoie
12. Demande de logement
13. Dépôt d'un dossier de subvention pour l'acquisition d'un vélo électrique
14. Plan d'accompagnement pour les athlètes
15. Prime Régionale à la Création d'Entreprises

Espace public et réglementation

16. Contrats de territoires
17. Déclaration d'intention d'aliéner un bien soumis à l'un des droits de préemption
18. Déclaration de chien dangereux
19. Déclaration préalable de vente au déballage
20. Demande d'accès au centre piéton
21. Demande d'acquisition d'un bien soumis à l'un des droits de préemption
22. Demande d'autorisation d'exploitation d'étalage
23. Demande d'autorisation d'exploitation de terrasse
24. Demande d'autorisation de pose d'enseigne, éclairage et stores
25. Demande d'autorisation de vente au déballage
26. Demande d'inscription sur les liste électorales
27. Demande d'occupation de la voirie pour déménagement

27. Demande d'autorisation temporaire de débit de boisson
28. Demande de location de salles
29. Demande de manifestation sur le domaine public
30. Demande réservation de ressource (court de tennis, salles, etc...)
31. Demande de stationnement pour un déménagement mobilier
32. Demande d'écobuage
33. Demande d'enlèvement de tags
34. Publication(s) d'évènement / Inscription à un évènement, une activité
35. Signalement d'anomalie sur le domaine public / e-service et m-service
36. Signalement d'une dégradation, d'une anomalie constatée sur l'espace public, avec possible dépôt d'un visuel par l'internaute

Etat civil et cadre de vie

37. Bilan énergétique
38. Demande d'intervention changement poubelle ou bac
39. Demande d'acte de décès
40. Demande d'acte de mariage
41. Demande d'acte de naissance sans filiation
42. Demande d'attestation de changement de domicile
43. Demande de composteur
44. Demande de livret de famille
45. Demande de macaron pour stationnement de résident à tarif privilégié
46. Demande de mise à disposition de sacs biodégradables pour les déchets verts
47. Demande de prise de rendez-vous pour les passeports et les CNI avec gestion multi-agendas
48. Demande d'enlèvement d'objets encombrants
49. Demande d'inscription sur les listes électorales
50. Demande d'intervention dératisation, désinsectisation
51. Etat Civil accès unique (acte de naissance sans filiation, de mariage, de décès)
52. Inscription à l'opération tranquillité vacances (OTV),
53. Signalement d'un doudou perdu
54. Signalement d'un objet perdu

Les e-services et m-service du Guichet Numérique

Petite enfance, éducation et formation

- 55. Demande d'inscription à la cantine et Périscolaire mensuel
- 56. Demande d'inscription accueil loisir mensuel
- 57. Demande désinscription de dernière minute
- 58. Demande de désinscription pour l'accueil de loisir
- 59. Demande de désinscription pour la cantine et le périscolaire
- 60. Demande d'inscription à l'école de musique
- 61. Demande d'inscription à un centre de vacances
- 62. Equipement des lycées
- 63. Equipements
- 64. Formations professionnelles
- 65. Logement de fonction
- 66. Module d'inscription en ligne pour le Transport Scolaire
- 67. Petits travaux
- 68. Plan d'Actions Educatives
- 69. Préinscription à un mode de garde la petite enfance (crèche)
- 70. Tarifs restauration scolaire

Relation avec les usagers

- 71. Candidature spontanée
- 72. Demande de contact
- 73. Demande de documentation
- 74. Demande de rappel d'un usager
- 75. Demande de rendez-vous avec un élu
- 76. Demande renseignement
- 77. Dossier candidature à l'académie des foyers témoins
- 78. Dossier de candidature animateur
- 79. Publication d'une offre (emploi, stage interne à la mairie) Répondre à une offre
- 80. Répondre à une offre d'emploi

e-services des agents (GRC)

- 81. Demande de mise à jour de la base de connaissance
- 82. Demande de documentation interne (inter services)

Organisations, Associations, Entreprises...

- 83. « Festiv »
- 84. Agriculture CC
- 85. Conventions Pluriannuelles d'Objectifs avec les Ligues et comités régionaux
- 86. Manifestions culturelles
- 87. Organisation de manifestations sportives
- 88. Projet d'avenir

A venir

- 89. Maison Départementale des Personnes Handicapées
- 90. Recherche multi-critère et suivi des demandes (téléservice pour les agents en charge de répondre aux appels des usagers)
- 91. Demande d'acte d'état civil de plus de 100 ans
- 92. Demande d'attribution d'un jardin familial
- 93. Indulgence fourrière
- 94. Inscription à la cérémonie d'accueil des nouveaux arrivants
- 95. Inscription au service emploi/insertion
- 96. Recensement citoyen obligatoire
- 97. Déclaration de changement de coordonnées



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Service eLuxembourg



Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE



Ministère de l'Ecologie
et du Développement Durable



MINISTERIO DE
DESARROLLO AGROPECUARIO

VAL de
MARNE
Conseil général



Région
PAYS DE LA LOIRE



Yvelines
Conseil général





Adapter nos services aux besoins des habitants



Le programme « Gestion des Relations
avec les Citoyens » de la Maire de Rennes

Contexte et gestion du projet

Rennes : **210 000** habitants +
30 000 étudiants

En 2013 : **194 220** courriers
et **998 775** appels adressés à
la Mairie

Une commande politique pour

- Améliorer la lisibilité de l'offre de service
- Consolider l'accueil téléphonique

Décision : mettre en place un guichet multi-canal, dont
une brique guichet numérique

Un **Comité de pilotage** composés d'élus et de directeurs généraux

Une **Equipe projet** transversale réunissant des compétences
complémentaires : Informatique, Communication externe, Web et
Organisation

Des prestations multi-supports au service des habitants

Les finalités du projet, les buts recherchés

Pour le « client » :

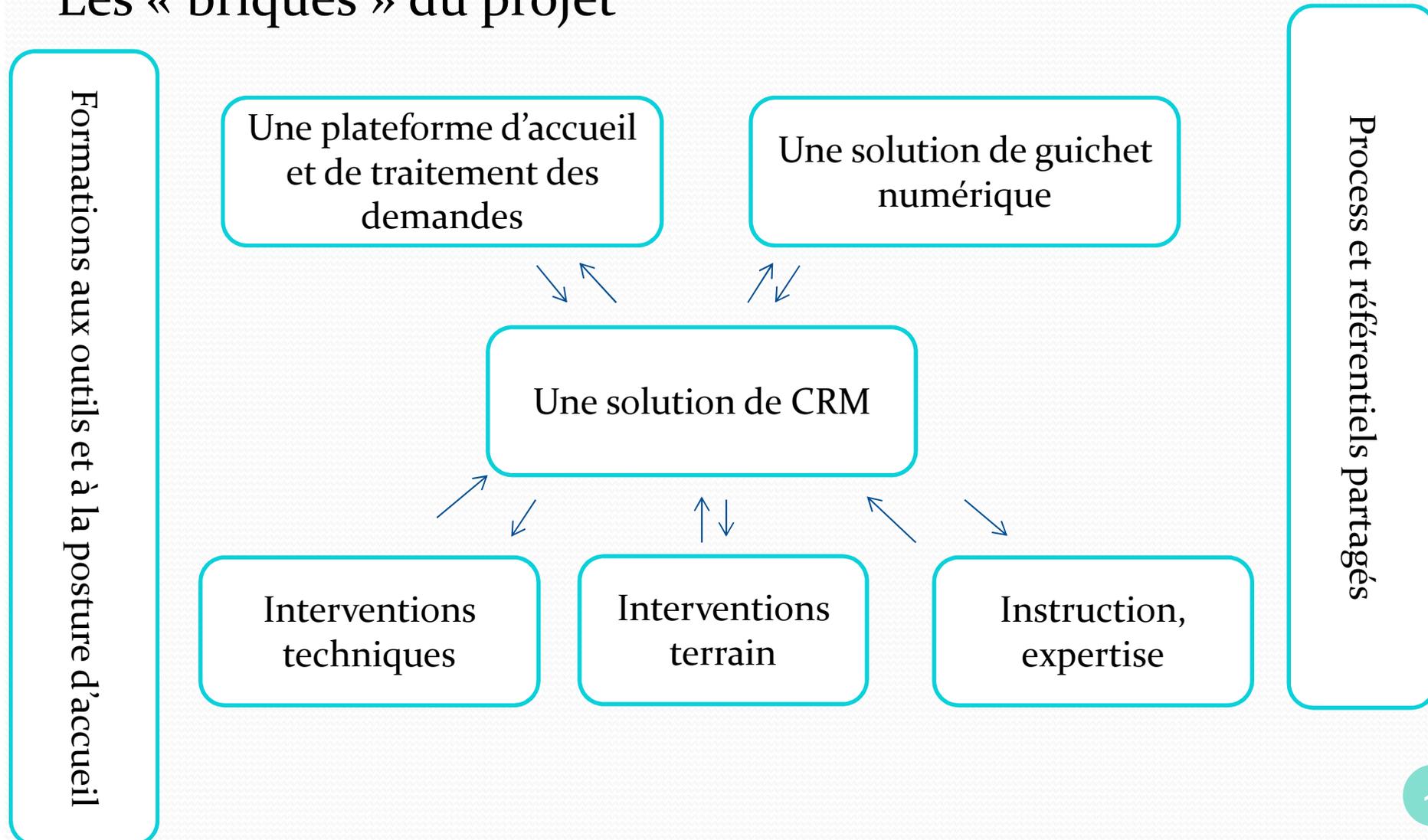
Offrir un accès facilité aux prestations et au suivi des demandes 24/24 via un guichet numérique mais avec les mêmes services disponibles par les autres canaux (téléphone, courrier, mail, guichet physique)

En interne :

Décentraliser le suivi des demandes, associer toute la collectivité à l'organisation de la prise en charge des demandes usagers, responsabiliser tous les collaborateurs à leur rôle dans la chaîne du traitement

Fluidifier les échanges internes pour mieux répondre aux demandes des habitants

Les « briques » du projet



DMZ

Webservices

Petals

Debian tomcat

java

Webapps

La solution technique

MySql

Apache JBOSS
PostgreSQL



HTTPS - Certificat



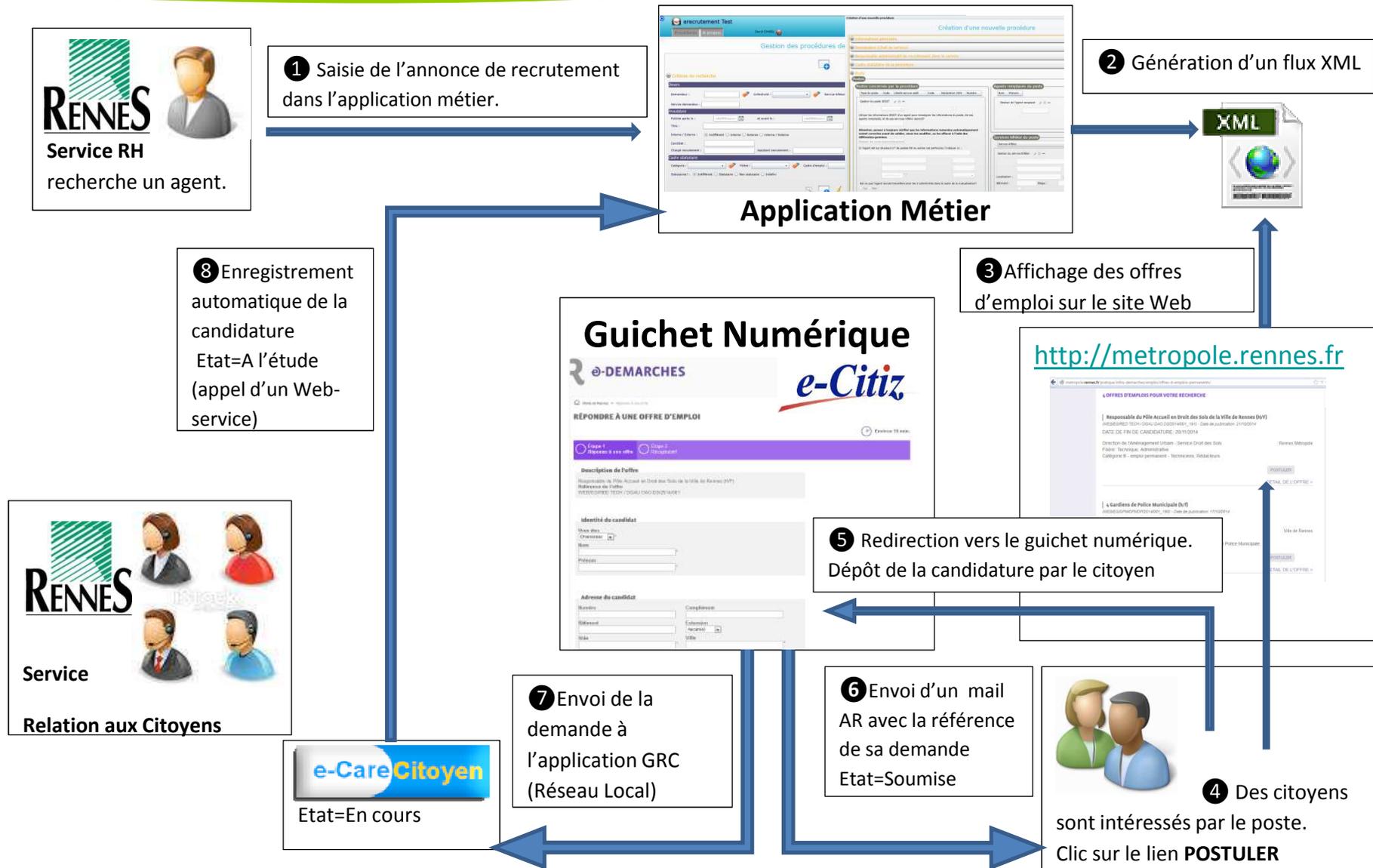
- ❑ e-Care Citoyen est un outil logiciel de GRC (Gestion de la Relation Client)
- ❑ e-Care Citoyen permet le suivi et la résolution des demandes des usagers depuis l'accueil, qu'il soit physique, téléphonique, électronique...
- ❑ e-Care Citoyen est utilisé par les agents Ville de Rennes.

□ e-Citiz : c'est le guichet numérique (application Web) accessible (RGAA), qui offre :

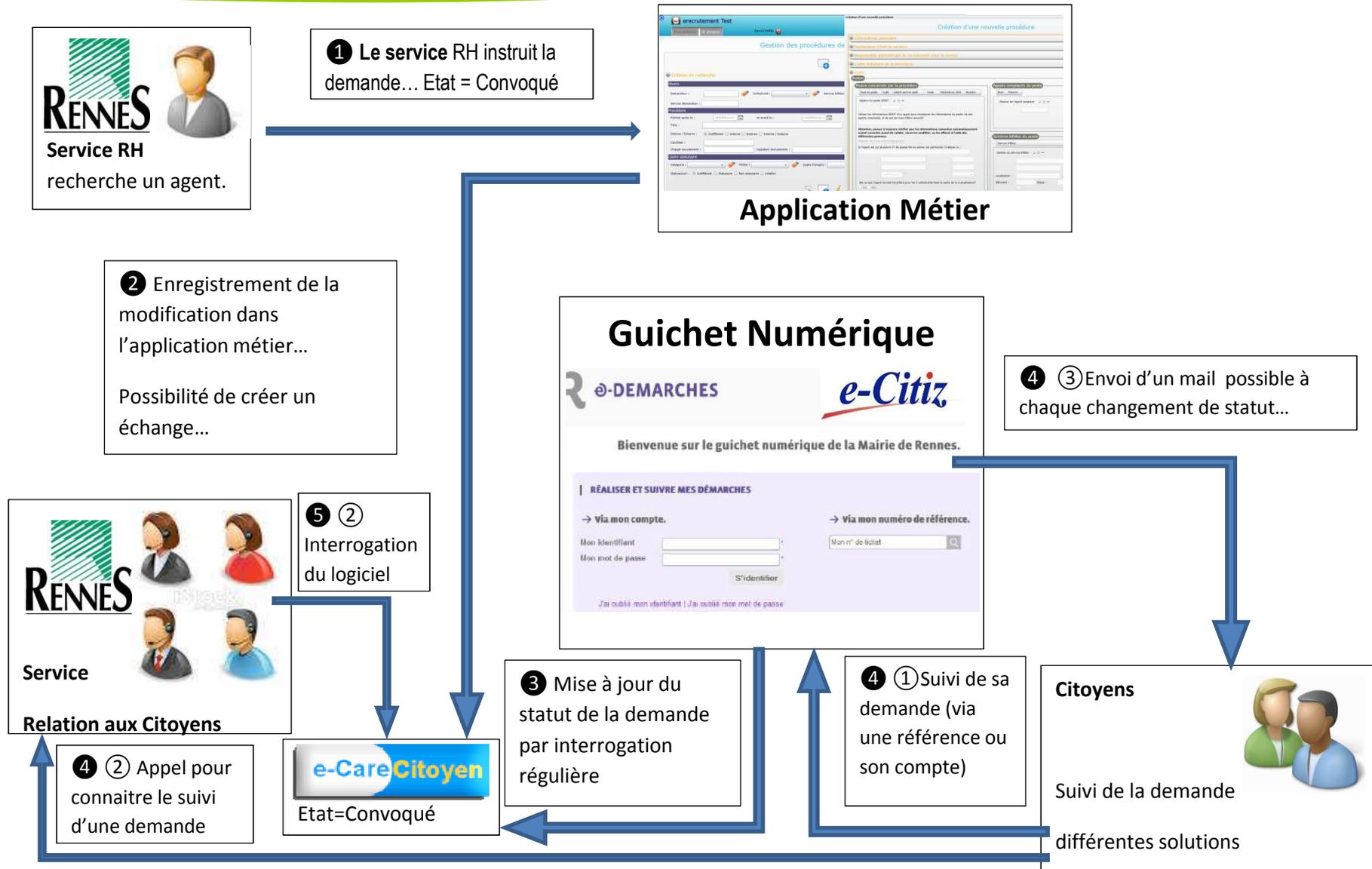
- un bouquet de démarches en ligne (demande d'acte d'état-civil, réponse à une offre d'emploi,...)
- un espace personnel usager sécurisé :
 - données personnelles stockées dans un porte-document sécurisé
 - Suivi de l'état d'avancement des demandes
- un socle technique et fonctionnel
- le respect de la réglementation (RGAA, RGS, RGI, CNIL)

□ Hébergeur du guichet numérique e-Citiz : FullSave

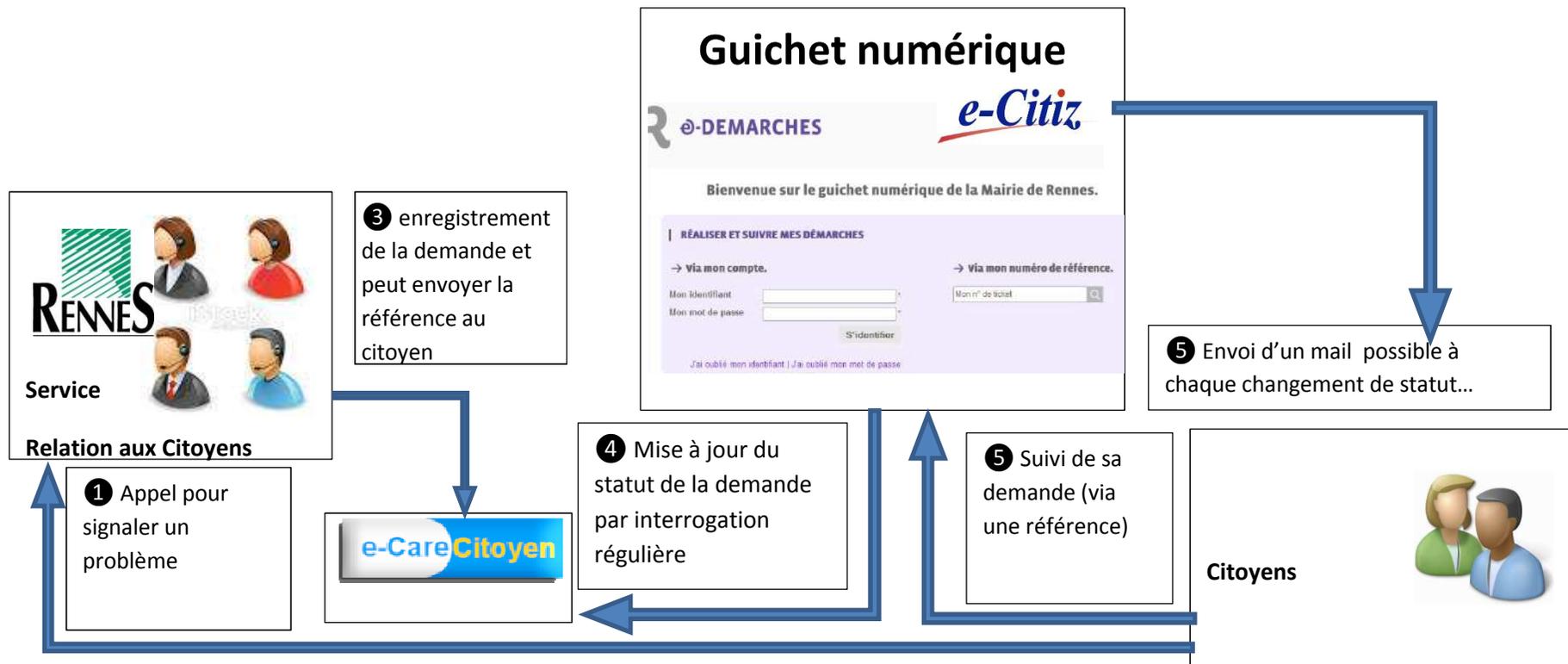
Architecture globale : Les échanges entre applications (1)



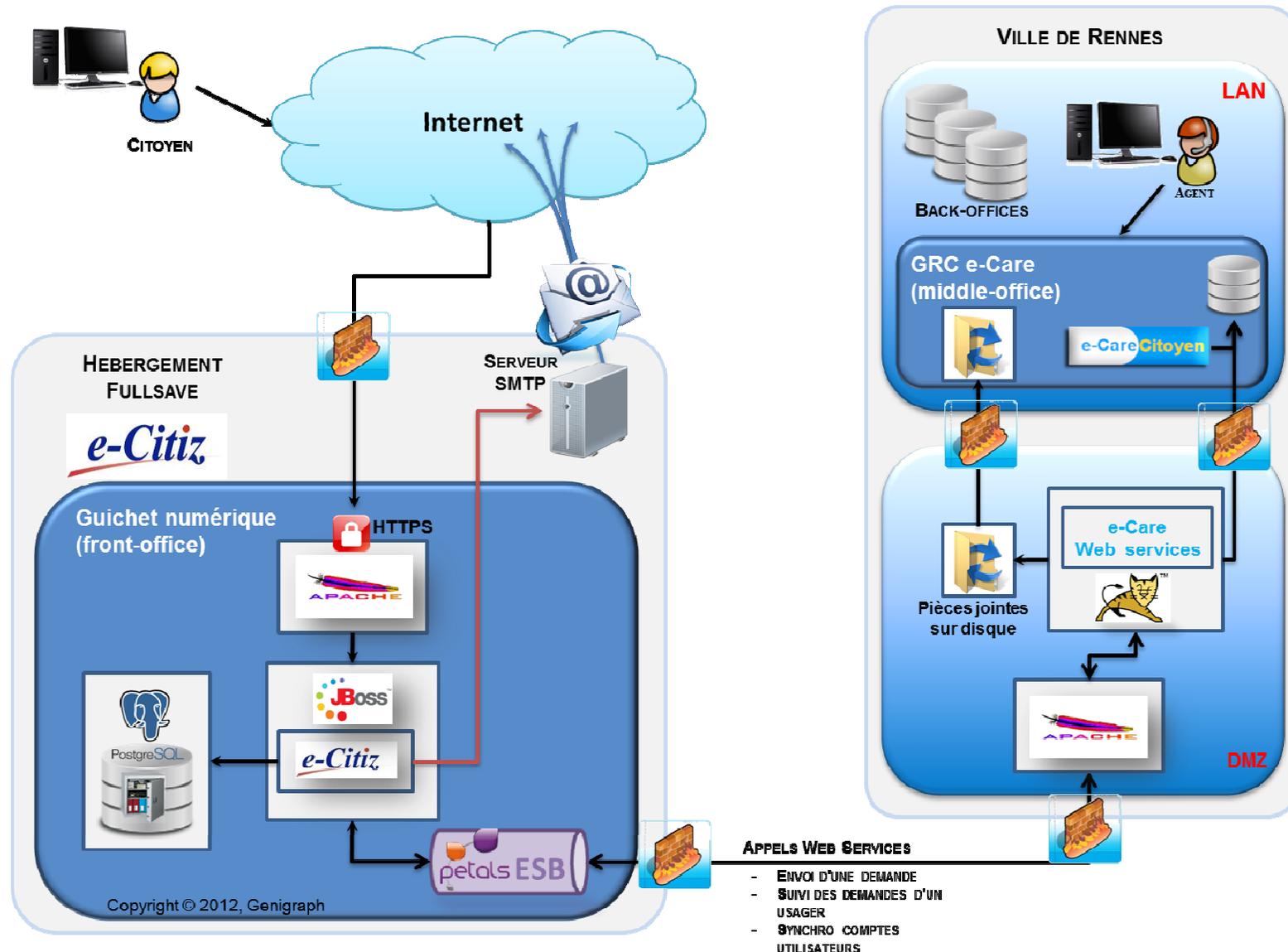
Architecture globale : Les échanges entre applications (2)



Architecture globale : Les échanges entre applications (3)



Architecture globale



- APPELS WEB SERVICES**
- ENVOI D'UNE DEMANDE
 - SUIVI DES DEMANDES D'UN USAGER
 - SYNCHRO COMPTES UTILISATEURS

☐ Demande d'avis avec un projet d'arrêté : 16 juil. 2012

☐ Réponse de la CNIL le 9 août 2012

9 AOUT 2012

Monsieur le maire,

J'ai bien reçu votre demande d'avis relative à un traitement de données à caractère personnel dont la finalité est la « *mise en place d'une solution de gestion de relation aux usagers permettant de prendre en charge la gestion des réclamations et des demandes pouvant nécessiter l'intervention des services de la ville de Rennes arrivant par mail, téléservices, courrier, téléphone ou en guichet physique* ».

Je vous informe que, conformément aux dispositions de l'article 28 de la loi du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés, si l'avis de la CNIL ne vous est pas notifié avant le 16 septembre 2012, il sera réputé favorable à cette date.

□ Arrêté signé le 03 juin 2013

- La Ville de Rennes décide de prononcer l'homologation des téléservices décrits à l'article 1, au vu de l'étude des risques réalisée, pour une durée de trois ans.
- **Les téléservices ont fait l'objet d'une étude des risques de sécurité des systèmes d'information.**
- **Les règles du référentiel général de sécurité** afférentes à la fonction d'authentification d'un serveur **ont été prises en considération**
- L'ensemble des exigences du **référentiel général d'interopérabilité** sont respectées.
- **Sur l'homologation de sécurité, la Ville de Rennes s'engage** à mettre en place les mesures prévues et à en assurer le suivi afin de **garantir la conformité au référentiel général de sécurité.**

□ Arrêté signé le 03 juin 2013

Vu la convention n° 108 du 28 janvier 1981 du Conseil de l'Europe pour la protection des personnes à l'égard du traitement automatisé des données à caractère personnel ;

Vu la directive n° 95/46/CE du Parlement européen et du Conseil en date du 24 octobre 1995 relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données ;

Vu la loi n°78-17 du 6 janvier 1978 relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés modifiée par la loi n°2004-801 du 6 août 2004 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel ;

Vu la demande d'avis de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés en date du 16 juillet 2012, enregistrée sous le numéro 1603260.

Vu l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives notamment ses articles 9 et 10 portant création du « Référentiel général de sécurité » (RGS) ;

Vu le décret n°2010-112 du 2 février 2010 pris pour l'application des articles 9, 10 et 12 de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005 relative aux échanges électroniques entre les usagers et les autorités administratives et entre les autorités administratives ;

Vu le décret n°2007-284 du 2 mars 2007 fixant les modalités d'élaboration, d'approbation, de modification et de publication du référentiel général d'interopérabilité ;

Vu l'arrêté du 6 mai 2010 portant approbation du référentiel général de sécurité et précisant les modalités de mise en œuvre de la procédure de validation des certificats électroniques ;

Vu l'arrêté du 9 novembre 2009 portant approbation du référentiel général d'interopérabilité ;

Vu le référentiel général d'interopérabilité, version 1.0 du 12 mai 2009, de la Direction générale de la modernisation de l'État du ministère du Budget, des comptes publics et de la fonction publique ;

Vu le référentiel général de sécurité, version 1.0 du 6 mai 2010, de l'Agence nationale de la sécurité des systèmes d'information et de la Direction générale de la modernisation de l'État du ministère du Budget, des comptes publics et de la réforme de l'État.

□ Article 1er : La Ville de Rennes met en place, à partir du 25 juin 2013, une solution de Gestion de Relation aux Citoyens. Celle-ci consiste à mettre en place :

- une application interne pour prendre en charge la gestion des demandes faites par les usagers
- un guichet numérique qui permettra aux usagers d'effectuer des démarches administratives en ligne.

▪

Les téléservices disponibles sur le guichet numérique permettront aux usagers de se créer un compte, d'adresser des demandes d'acte d'état-civil, des réponses à une offre d'emploi, des demandes de toute nature comme, par exemple, des demandes d'enlèvement de tags, des demandes de contact, des demandes d'occupation de la voirie pour déménagement,...

□ Article 2 : Homologation des téléservices

La Ville de Rennes décide de prononcer l'homologation des téléservices décrits à l'article 1, au vu de l'étude des risques réalisée, pour une durée de trois ans.

Afin de respecter l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005, les téléservices ont fait l'objet d'une **étude des risques de sécurité des systèmes d'information**.

L'étude des risques a permis d'identifier les biens à protéger, les menaces et les objectifs de sécurité pour sécuriser les téléservices de manière proportionnée face aux risques. Les fonctions de sécurité et le niveau de sécurité ont été déduits de cette étude. **Les règles du référentiel général de sécurité** afférentes à la fonction d'authentification d'un serveur **ont été prises en considération**.

La Ville de Rennes note que les flux de données circulant entre les formulaires et le serveur web de la Ville de Rennes **sont chiffrés à l'aide d'un certificat électronique permettant d'authentifier le serveur (utilisation du protocole HTTPS)**. Par ailleurs, les données saisies sont vérifiées, les formats et le volume des pièces jointes sont limités, le réseau est cloisonné par rapport au réseau interne de la Ville de Rennes, les accès sont contrôlés, les données sont sauvegardées et des traces journalisées. Un ensemble de mesures sur l'organisation, les locaux, les matériels, les logiciels et les réseaux, complète le dispositif de sécurité existant et des mesures complémentaires ont été déterminées pour l'améliorer.

En outre, les modalités d'utilisation des téléservices seront rendues accessibles depuis le site Internet, **la décision d'homologation fera l'objet d'une information sur le site Internet**, un fournisseur de certificat électronique a été choisi dans la liste des prestataires référencés au sens de l'ordonnance n°2005-1516 du 8 décembre 2005.

Enfin, la Ville de Rennes prend acte que l'ensemble des exigences du **référentiel général d'interopérabilité** sont respectées.

Sur l'homologation de sécurité, la Ville de Rennes s'engage à mettre en place les mesures prévues et à en assurer le suivi afin de **garantir la conformité au référentiel général de sécurité**.

CNIL : Extrait des conditions générales affichées sur le site Web

❑ Traitement des données à caractère personnel

24. La Collectivité s'engage à prendre toutes les mesures nécessaires permettant de garantir la sécurité et la confidentialité des informations fournies par l'Usager.

25. La Collectivité garantit aux usagers du service le **droit d'accès, de rectification et d'opposition** prévu par la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés.

À cet effet, un formulaire de contact est accessible depuis la plateforme e-démarches. Des courriers peuvent également être adressés à Ville de Rennes - Service Relations Citoyens - CS 63126 - 35031 Rennes Cedex. Le demandeur devra justifier de son identité.

26. La Collectivité s'engage à n'opérer aucune commercialisation des informations et documents transmis par l'Usager au moyen du Service, et à ne pas les communiquer à des tiers, en dehors des cas prévus par la loi.

❑ Engagements et responsabilité

27. La Collectivité s'engage à prendre toutes précautions utiles pour préserver la sécurité des données collectées auprès de l'Usager, et notamment empêcher qu'elles soient déformées, endommagées ou que des tiers non autorisés y aient accès.

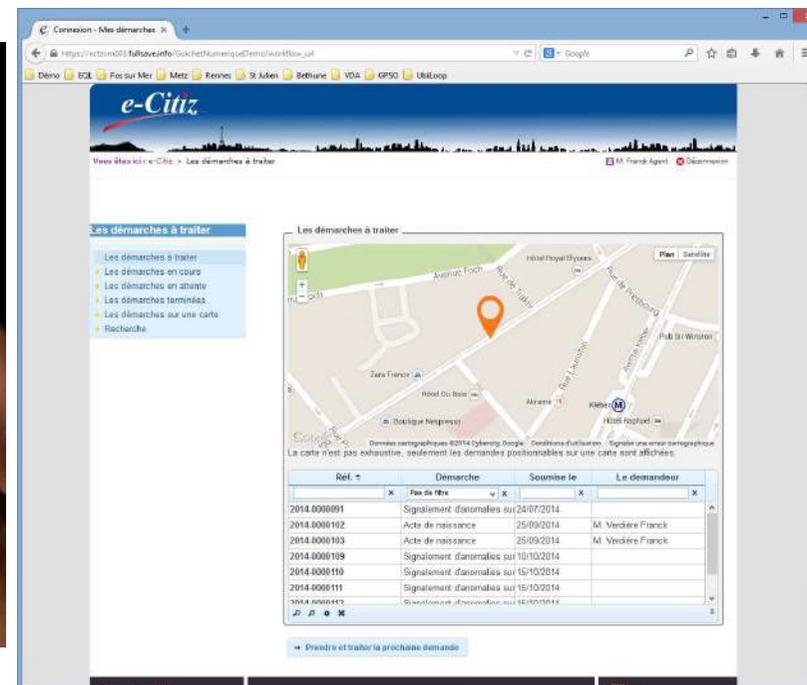
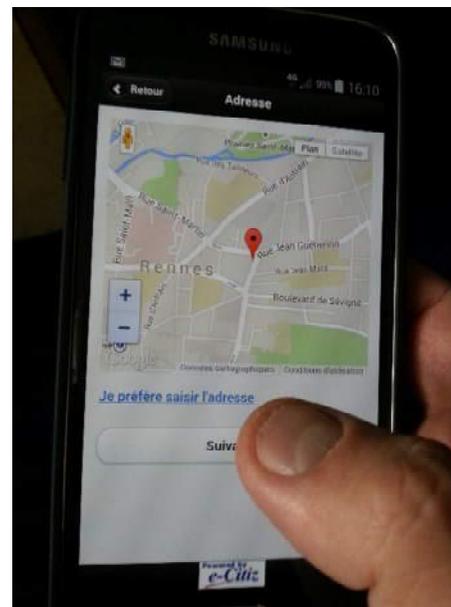
Les informations que vous transmettez dans le cadre de ces télé-services sont chiffrées.

Par ailleurs, **ces télé-services sont conformes au référentiel général de sécurité (RGS) et la décision d'homologation du 13 juin 2012 est publiée sur l'arrêté 2013-3496 du 03 juin 2013.**

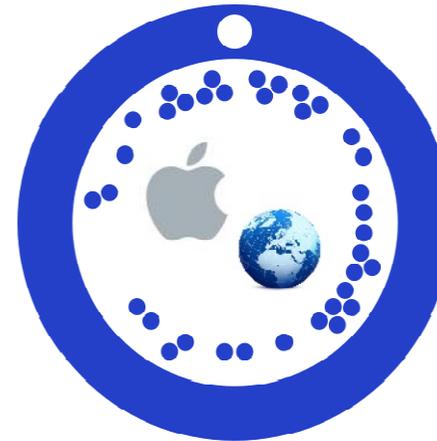
Et maintenant ?



m-service de signalement d'incident géolocalisé



Télécharger l'application mobile de démonstration



Merci pour votre écoute
David CHARIL
Franck VERDIERE