

## FITN7 AXE 3 – GUICHETS TERRITORIAUX : TYPOLOGIE DES PROJETS

Les projets proposés peuvent être présentés avec deux axes de lecture :

- La thématique fonctionnelle permet d'envisager votre projet selon la population visée ou le champ d'action concernée
- La thématique technique permet de distinguer les différents types d'outils numériques que vous pouvez mettre en place afin de répondre à votre problématique.

Vous trouverez ci-dessous l'ensemble des thématiques envisageables :

### 1. Les thématiques fonctionnelles

- **Famille, jeunesse, petite enfance** : portails famille permettant la dématérialisation des démarches (inscription pour la crèche, services de paiement en ligne de la cantine, réservation en ligne de places en centres de loisirs pour les enfants etc.), équipement numérique des écoles, mise en place d'espaces numériques de travail etc ;
- **Inclusion et médiation numérique, appui aux démarches administratives** : création d'un espace public numérique pour lutter contre l'illectronisme, achat d'un ordinateur pour le mettre à la disposition des usagers pour les démarches administratives à faire sur Internet en mairie, déplacement d'un conseiller numérique au domicile des administrés pour les assister dans leurs démarches ;
- **Environnement, espace vert, gestion des déchets** : système de télérelève de la distribution de l'eau, système d'information et de gestion de ses arbres, mise en place d'une "balance territoriale" afin de prévoir, suivre et mesurer globalement les impacts des choix numériques sur l'efficacité énergétique du territoire, le développement de l'économie circulaire, l'inclusion sociale ou encore la cohésion territoriale ;
- **Culture, loisirs** : nouveau site pour la Médiathèque afin de permettre aux usagers d'avoir un plus large accès aux collections et aux ressources numériques, gestion informatisée du système de billetterie pour la piscine municipale, création d'un portail et d'une application permettant de valoriser l'ensemble de l'offre culturelle de la collectivité ;
- **Vie politique, participation citoyenne** : plateforme de budget participatif, retransmission en direct sur les réseaux sociaux des conseils municipaux, application permettant d'informer, d'alerter et de faire participer les administrés à la vie locale ;
- **Vie associative** : portail numérique pour les demandes de subventions, acquisition d'un logiciel de gestion de la vie associative ;
- **Relations / démarche administrés / usagers** : refonte du site internet, assistance aux usagers dans leurs démarches administratives dématérialisées, solution de GRC, modernisation du système de téléphonie, panneaux d'affichage numériques, application citoyenne ;
- **Optimisation des modalités de travail des agents** : création d'un intranet, amélioration des conditions de télétravail (modification simultanée de documents, redirection des appels, création d'une adresse mail agent, téléphone virtuel, gestion des plannings, outils de visioconférence etc.), renouvellement des logiciels ;
- **Formation et validation des compétences numériques des agents** : aux nouveaux logiciels métiers et outils numériques collaboratifs, aux nouvelles missions, aux enjeux de sécurité des données etc. ;

- **Courrier/signature électronique/archivage** : numérisation de registres d'état civil, partage de documents, logiciels de gestion de courrier, parapheur électronique etc. ;
- **Accueil de la population** : outil permettant de recevoir les usagers et visiteurs spontanés sur rendez-vous sans conflit d'ordre de passage, mise en place d'un centre d'appels, prise de rendez-vous en ligne, mise à disposition des administrés d'une borne tactile en mairie ;
- **Signalement (dégâts, dangers, évènements etc.)** : outil de vigilance entre voisins, interface de demandes d'interventions, signalement de désordres publics ;
- **Emploi** : création d'une page employeur sur le site internet de la mairie, acquisition d'un logiciel de gestion de candidatures, plateforme d'accès à l'information en matière d'accompagnement à l'emploi et au développement économique ;
- **Immobilier** : service dématérialisé d'édition automatique de renseignements d'urbanisme, modélisation des données du bâtiment, automatisation complète de la Gestion du Domaine Routier, suivi en temps réel des chantiers de travaux publics ;
- **Publics en situation de fragilité (vieillesse, maladie, handicap etc.)** : dématérialisation des demandes en ligne pour les personnes en situation d'handicap ou de perte d'autonomie, calcul dématérialisé du quotient familial, logiciel de gestion des services à la personne, site internet du foyer pour adultes handicapés ;
- **Général** : divers (taxe de séjour, transports etc.)

## 2. Les thématiques techniques

- **Portails** (permettent aux administrés de se connecter à un compte, afin de consulter des informations ou réaliser des démarches en ligne) ;
- **Dématérialisation** (des démarches usagers ou processus métiers des agents) ;
- **Outils numériques collaboratifs** (matériel de visioconférence, postes de travail, messagerie de l'agent etc.) ;
- **Acquisition de solutions numériques** (adhésion à des applications, logiciels etc.) ;
- **Sécurité, gestion des données SI** (renforcement de la protection des systèmes informatiques) ;
- **Open data, bases de données** (permettent de collecter et d'exploiter les informations transmises par les administrés ou collectées par les collectivités) ;
- **Etudes, diagnostics, audit SI** (phase de cadrage et revue des process en collectivités afin d'améliorer l'efficacité des systèmes informatiques ou des services rendus aux usagers) ;
- **Services de paiement** (à destination des usagers – crèche, bibliothèque, piscine municipale etc.) ;
- **Plateformes** (permettent aux usagers de réaliser des démarches en ligne mais aussi d'échanger avec l'administration ou entre eux) ;
- **Site internet** (création, refonte ou ajout de fonctionnalités) ;
- **Panneau numérique** (en mairie, afin d'orienter les usagers vers le bon service ainsi que réaliser des démarches, ou dans la collectivité, afin de diffuser des informations ou des alertes) ;
- **Téléphonie** (création, refonte ou ajout de fonctionnalités) ;
- **Chatbot** (serveurs vocaux interactifs ou messagerie automatique permettant de répondre aux premières questions des administrés ou les rediriger vers le service compétent).