

EXPERIMENTATION D'UN PARCOURS DE TRANSFORMATIONS DES TERRITOIRES RURAUX PAR LE NUMERIQUE – PTTRN

Ce document est le livrable résultant des réflexions et travaux de cadrage du projet priorisé à l'issue de la phase de diagnostic transversal.

Communauté de Communes de l'Aire à l'Argonne

Mise en œuvre d'une plateforme interactive et collaborative d'information et de services pour promouvoir le territoire de la Communauté de Communes de l'Aire à l'Argonne

Date	Objet de la révision	Auteur
06/06/2025	Initialisation du document	VOIRIN Consultants

Sommaire

Opportunité du projet	3
1. Présentation générale du projet.....	3
2. Description détaillée du fonctionnement et/ou des processus cibles à mettre en œuvre dans le cadre du projet (si jugé nécessaire pour la compréhension).....	10
3. Fonctionnalités attendues de la solution à mettre en oeuvre	11
4. Besoins et attendus techniques	15
Faisabilité du projet	17
5. Retours d'expériences et existence de solutions	17
6. Existant informatique / SI et intégration	17
7. Données utilisées et sécurité	20
8. Contraintes réglementaires	21
9. Evaluation du budget.....	22
10. Ressources humaines et compétences nécessaires.....	23
11. Risques, prérequis et impacts du projet.....	25
Organisation et pilotage du projet	28
12. Calendrier prévisionnel et principaux jalons	28
13. Instances de gouvernance du projet	29
14. Les autres parties prenantes du projet.....	30
15. Les indicateurs de performance et de résultat du projet.....	30
16. Les indicateurs d'évaluation de l'impact environnemental du projet.....	31
17. Les indicateurs d'évaluation de l'impact économique du projet.....	31
18. Zoom sur la conduite du changement.....	32
Autres	33
19. Autres informations.....	33

Opportunité du projet

1. Présentation générale du projet	
Intitulé	Mise en œuvre d'une plateforme interactive et collaborative d'information et de services pour promouvoir le territoire de la Communauté de Communes de l'Aire à l'Argonne
Contexte	<p>Extrait du projet de territoire : "La Communauté de Communes souhaite d'abord et avant tout préserver la qualité de vie des habitants et des familles qui vivent et habitent son territoire. Cette qualité de vie doit à son tour constituer un élément important d'attractivité du territoire pour de futurs habitants. Pour une qualité de vie optimale, il est en complément important d'assurer une logique de parcours de vie fluide et facilité par la simplicité d'accès aux services pour tous".</p> <p>Un « guide » numérique faciliterait l'installation des nouveaux arrivants et la vie quotidienne de ses habitants à travers un outil numérique accessible, moderne et centralisé.</p> <p>Accueillir de nouveaux arrivants est primordial pour maintenir la population et soutenir l'économie locale. Cela permet aussi de sécuriser les écoles, le dynamisme local (événements culturels, sportifs...) et la vie associative.</p> <p>En amont du choix de la solution, un écosystème composé des différentes "portes d'entrée" sur le territoire est à solliciter pour construire ce nouvel outil : communes (les maires de petits villages identifient rapidement les nouveaux habitants, les secrétaires de mairie...), élus et agents intercommunaux, directeurs d'école...Les bailleurs peuvent aussi être un relais intéressant.</p> <p>En 2021, la collectivité comportait 2828 ménages, répartis en 3669 logements (79% de résidences principales, 9% de résidences secondaires ou occasionnelles et presque 12% de logements vacants). 13,5% des ménages étaient locataires. 68,6% des foyers ont emménagé il y a plus de 10 ans.</p>
Caractéristiques	<i>Type de solution recherchée</i> : Outil de communication ou interface
	<i>Nature du projet</i> : Renouvellement
	<i>Politiques publiques / compétences de l'EPCI concernées</i> : Protection et mise en valeur de l'environnement Politique du logement et du cadre de vie Attractivité

1. Présentation générale du projet

<p>Description de la situation actuelle et du projet</p>	<p>Communauté de Communes de l'Aire à l'Argonne dispose aujourd'hui d'un site internet comportant de nombreuses informations. Néanmoins, ce dernier s'avère plutôt vétuste et ne propose que des fonctionnalités basiques : il n'est pas interactif (pas de recherche par mot clés) et ne permet pas de mettre en œuvre des démarches en ligne. Toutes les démarches avec les usagers sont donc réalisées au niveau de la communauté de communes et des communes via des formulaires papiers et des échanges mails.</p> <p>Le projet consiste à mettre en œuvre une plateforme de services numériques permettant notamment de donner accès à des informations et à des démarches en ligne facilitées. En faire un outil au service de l'attractivité du territoire de l'Aire à l'Argonne pour tous les types d'usagers. Il ne se limite pas aux seuls nouveaux arrivants tel qu'envisagé initialement, le projet vise également les résidents déjà installés, les porteurs de projets, les entreprises en recherche d'implantation et les acteurs associatifs.</p> <p>Cette solution transversale destinée à tous les usagers du territoire (habitants, entreprises, associations) doit permettre de valoriser le territoire, de faciliter l'accès aux services et de moderniser la relation usager. Il doit devenir une vitrine du territoire, combinant informations pratiques, mise en valeur des atouts locaux (cadre de vie, tissu économique, offres culturelles...) et démarches en ligne.</p> <p>Les contenus du site internet actuel devraient être intégrés dans cette plateforme de services plus complète et interactive.</p>
--	---

1. Présentation générale du projet

Enjeux

- Promouvoir la qualité du cadre de vie et faciliter le quotidien des usagers du territoire (habitants, associations et entreprises) :
 - Axe 3 du projet de territoire “un territoire porteur d’une ruralité heureuse dans un cadre de vie de qualité”.
- Renforcer l’attractivité du territoire :
 - Avoir une vitrine du “bien vivre sur le territoire de l’Aire à l’Argonne”.
 - Mise en valeur des atouts.
 - Attirer et renforcer l’accueil de nouveaux habitants, associations, entreprises.
- Valoriser le tissu économique existant :
 - Faire connaître l’offre commerciale et artisanale locale.
 - Rendre plus visible les producteurs locaux (soutien à l’agriculture) via un annuaire des professionnels.
- Dématérialiser les procédures :
 - Faciliter l’accès aux services.
 - Démarche en lignes : demande d’un conteneur d’ordures ménagères, inscription au centre de loisirs, dans les écoles...
- Offrir un outil numérique commun et évolutif à toutes les communes pour améliorer la circulation des données entre services.

1. Présentation générale du projet

Objectifs

- Développer une plateforme de services numériques au sein de laquelle les usagers peuvent :
 - Consulter des informations générales sur le territoire,
 - Prendre connaissance des atouts et des services proposés
 - Accéder à des démarches de manière facilitée
- Faire des liens vers les outils existants quand ils existent et sont jugés satisfaisants (par exemple pour le paiement de la cantine) et ne pas chercher à centraliser toutes les démarches sur la plateforme (développer des démarches en ligne quand elles n'existent pas et sont jugées utiles, par exemple pour les inscriptions au périscolaire)
- Proposer une FAQ dynamique ou un « parcours guidé » personnalisé pourrait répondre aux principales interrogations des nouveaux habitants.
- Développer un sentiment d'appartenance pour que le nouvel habitant s'identifie à son territoire et y soit attaché (valoriser les atouts, le dynamisme, l'environnement)
- Permettre l'accès à cet outil pour les autres cibles (citoyens déjà habitants, les associations, les entreprises)
- Modernisation : Aujourd'hui un guide papier (une feuille recto-verso) existe, il est envoyé par mail aux communes de l'EPCI qui le transmettent aux nouveaux habitants. Il convient de le rendre plus interactif et plus visuel pour renforcer l'attractivité du territoire.
- Homogénéisation : Chaque commune accueille les nouveaux arrivants à sa façon. Il peut être utile d'outiller les élus et les secrétaires de mairie pour une communication plus homogène sur les services proposés par l'EPCI.
- Simplification : Il semble intéressant de lier la plateforme avec les services proposés : pouvoir s'inscrire rapidement aux services, demander son raccordement ou son bac d'ordures ménagères...
- Faciliter le travail des agents en interne (instruction des demandes, centralisation de l'information...). L'objectif est de créer un système d'information partagé permettant à chaque service de consulter les données pertinentes sans devoir ressaisir les informations (ex. : dossier famille unique pour école, cantine, périscolaire...).
- Que chaque commune puisse personnaliser l'outil avec ses services (eau, location de salle des fêtes, associations, évènements...)

Remarque : les thématiques traitées dans le cadre de ce projet reprennent plusieurs actions du projet de territoire établi en 2021.

1. Présentation générale du projet

<p>Criticité du projet</p>	<p><i>Le projet envisagé permet-il de répondre à une nécessité :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>De continuité du service public ? : Non</i> ▪ <i>De mise en conformité réglementaire ? : Non</i> ▪ <i>De sécurisation du SI et de ses données ? Non</i> ▪ <i>Liée à une obsolescence technique ? : Oui</i> ▪ <i>Liée à une échéance contractuelle ? : Non</i>
<p>Valeur du projet</p>	<p><i>Le projet envisagé permet-il de contribuer à :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Des besoins / préoccupations exprimé(e)s par des élus ou des engagements politiques ? : Oui</i> ▪ <i>A un enjeu stratégique de la Direction Générale ? : Oui</i> ▪ <i>A l'amélioration de l'image de la collectivité, de la qualité des relations et des services aux usagers ? : Oui</i> ▪ <i>A la modernisation et l'efficacité de la collectivité ainsi qu'à la qualité de vie des agents au travail (dématérialisation, collaboration) ? : Oui</i> ▪ <i>A la maîtrise et l'exploitation du capital des données ? : Non</i> ▪ <i>A la simplification / cohérence / rationalisation du SI de la collectivité ? : Non</i> ▪ <i>La mutualisation de l'outil / solution numérique à l'échelle des communes de l'EPCI ? : Oui</i> ▪ <i>Développer l'acculturation des utilisateurs (internes et/ou externes) au numérique ? : Oui</i> ▪ <i>A la responsabilité sociétale de l'organisation (volets économique, environnemental et/ou social/sociétal) ? : Oui</i>

1. Présentation générale du projet

Bénéficiaires /
Publics cibles du
projet (typologie
et volumétrie)

Typologie (internes, administrés, acteurs publics, entreprise, associations, autres...) et volumétrie :

- Utilisateurs internes à la collectivité : Environ 10 agents + quelques administrateurs
- Utilisateurs des communes : Potentiellement 2 utilisateurs par commune soit environ 100 utilisateurs au total

Utilisateurs externes :

- Populations souhaitant s'installer sur le territoire. Il peut exister différents types de cibles / demandeurs :
 - Les actifs opportunistes : ils arrivent pour saisir une opportunité d'emploi ou ils cherchent les meilleures conditions de vie (coût du logement, coup de cœur immobilier...) sans avoir un lien avec le territoire à leur arrivée.
 - Les personnes qui reviennent : ils ont une attache plus ou moins lointaine avec le territoire. Ils ont besoin de réapprendre à connaître le territoire.
 - Les personnes qui ont sélectionné le territoire pour y implanter leur foyer ou leur entreprise : ils ont souvent une réflexion amont plus poussée mais parfois partielle. Ils ont besoin d'élargir leur connaissance du territoire.
 - Les personnes qui cherchent des renseignements/ font de la veille sur les différents territoires : Il faut réussir à leur "donner le déclic" pour qu'ils s'installent.
- Administrés : Résidents/habitants (6 500 habitants)
 - Dont les habitants déjà installés mais dont les besoins évoluent (naissance, entrée à l'école d'un enfant...).
- Entreprises, artisans
 - Dont les porteurs de projets et les chefs d'entreprises qui cherchent une implantation.
- Associations

La cible des "touristes" n'est pas à intégrer, car il existe déjà des canaux d'informations par ailleurs (cela pourrait « brouiller » le message).

1. Présentation générale du projet

Périmètre et volumétrie des usages	<p>Les usagers et en particulier les nouveaux arrivants sont à la recherche d'informations pratiques pour faciliter leur installation mais, comme les personnes déjà installées, souhaitent également mieux connaître leur (nouveau) territoire. Les contenus à proposer doivent couvrir :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Informations sur l'offre de services existants (pour le logement : déchets, eau, assainissement / pour la famille : petite-enfance, école, cantine, périscolaire) • Informations sur le cadre de vie agréable pour favoriser l'intégration (vie associative, vie culturelle et sportive, loisirs, offre touristique) • L'offre commerciale et artisanale : accès à des produits alimentaires de qualité et de proximité, commerces locaux, artisans • L'offre de soins • L'économie en valorisant le tissu d'entreprises existant, les infrastructures, les opportunités d'emploi <p>Sur les démarches en ligne, se focaliser dans un premier temps sur les démarches administratives les plus utiles et les plus importantes en volumétrie :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Les ordures ménagères : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour les particuliers 3252 foyers qui bénéficient du service des OM ▪ L'inscription au périscolaire : <ul style="list-style-type: none"> ○ Mercredis : environ 10 enfants/jour ○ Système de garderie : Inscription sur les 9 garderies – 7 fonctionnent en ce moment : fréquentation quotidienne globale moyenne d'environ 250 enfants (sur 400 inscrits mais certains ne se présentent que très occasionnellement). ○ Cantine : 6 cantines avec un nombre d'inscrits d'environ 550. Fréquentation réelle d'environ 400-450 enfants de manière journalière, un certain nombre fréquentent les cantines de manière très occasionnelle. ▪ L'inscription extra-scolaire (centre de loisirs) : <ul style="list-style-type: none"> ○ 40 à 50 enfants/semaine donc environ 100 enfants pour les petites vacances ○ Environ 120 enfants/semaine sur la période estivale sur 2 sites ▪ L'inscription scolaire ▪ Déclaration d'ouverture de meublés touristiques et d'hébergement.
------------------------------------	--

1. Présentation générale du projet

Objectifs cibles à atteindre (bénéfices et résultats attendus)	<p>Que l'ensemble des informations / présentation du territoire et des services soient centralisés sur la plateforme de services.</p> <p>Cible en termes de trafic et de statistiques d'utilisation de la solution :</p> <ul style="list-style-type: none"> 90% des inscriptions extra et périscolaires faites de manière dématérialisée d'ici 2 ans.
Durée de vie estimée de la solution	Plus de 3 ans
Dépendances avec d'autres projets (internes ou externes) ?	<p><i>Détailler les éventuelles interdépendances techniques, fonctionnelles ou organisationnelles entre la solution à mettre en œuvre avec d'autres applications / projets de l'EPCI ou des communes membres ou d'autres projets externes à l'EPCI :</i></p> <p>Sans objet</p>

2. Description détaillée du fonctionnement et/ou des processus cibles à mettre en œuvre dans le cadre du projet (si jugé nécessaire pour la compréhension)

Processus de création ou mise à jour de contenus décentralisée	<ul style="list-style-type: none"> Un contenu est créé ou mis à jour par un service, une commune, une association, un artisan... Le contenu créé ou mis à jour est enregistré en mode brouillon et une notification est adressée à un valideur Le valideur prend connaissance du contenu créé ou modifié pour vérifier qu'il soit approprié Si besoin, le valideur adresse un message au créateur de contenu pour demander des corrections et ajustements Le cas échéant, le créateur de contenu apporte les modifications demandées et soumet de nouveau au valideur Le valideur soumet à nouveau de demandes de modifications si nécessaire puis, dès que le contenu est jugé satisfaisant, valide le contenu qui sera ainsi mis en ligne et consultable sur la plateforme
--	--

2. Description détaillée du fonctionnement et/ou des processus cibles à mettre en œuvre dans le cadre du projet (si jugé nécessaire pour la compréhension)

Processus des démarches administratives en ligne	<p>Quel que soit la démarche, le cheminement d'une demande suivra le circuit suivant :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Formulaire à compléter par l'utilisateur avec un certain nombre d'informations et éventuellement des pièces jointes à ajouter ▪ Réception de la demande par le ou les service(s) concernés (par exemple le service déchets et éventuellement les services scolaires et périscolaires dans les communes) ▪ Instruction de la demande par les services (analyse des informations saisies, des pièces jointes, vérification de l'éligibilité et de certains critères) ▪ Eventuellement, demande d'informations ou documents complémentaires (via l'adresse mail indiquée par l'utilisateur et/ou son espace personnel) ▪ Traitement de la demande et envoi d'une réponse à l'utilisateur (demande acceptée, informations associées et modalités, demande refusée et raisons)
--	--

3. Fonctionnalités attendues de la solution à mettre en œuvre

Les besoins fonctionnels à prendre en compte dans le cadre du projet et que la future solution doit couvrir sont décrits dans le tableau ci-dessous sous forme de cas d'usages élémentaires. La priorité de chacun des besoins est précisée selon qu'ils soient considérés comme :

- Vital : besoin indispensable et critique qui doit absolument être mis en œuvre sans quoi le projet n'a plus de sens et/ou plus la même portée.
- Essentiel : besoin important à faire dans la mesure possible étant donné qu'il peut apporter une réelle plus-value sans pour autant être considéré comme vital.
- Utile : besoin utile et à faire dans la mesure où cela ne se fait pas au détriment d'autres besoins plus prioritaires, ou besoin à faire dans un second temps.

N°	Besoin fonctionnel	Priorité
Besoins transversaux		
1	Création d'un compte usager : identité du foyer (nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance...), adresse, contexte de l'installation/départ. Idem pour les entreprises, associations ou autres acteurs contributeur	Vital
2	Possibilité pour les usagers de faire un signalement pour des changements les concernant (décès, composition de la famille, évolution de la structure de l'entreprise ou de l'association...)	Essentiel

3. Fonctionnalités attendues de la solution à mettre en oeuvre

Les besoins fonctionnels à prendre en compte dans le cadre du projet et que la future solution doit couvrir sont décrits dans le tableau ci-dessous sous forme de cas d'usages élémentaires. La priorité de chacun des besoins est précisée selon qu'ils soient considérés comme :

- Vital : besoin indispensable et critique qui doit absolument être mis en oeuvre sans quoi le projet n'a plus de sens et/ou plus la même portée.
- Essentiel : besoin important à faire dans la mesure possible étant donné qu'il peut apporter une réelle plus-value sans pour autant être considéré comme vital.
- Utile : besoin utile et à faire dans la mesure où cela ne se fait pas au détriment d'autres besoins plus prioritaires, ou besoin à faire dans un second temps.

N°	Besoin fonctionnel	Priorité
3	Mise à jour des informations des usagers centralisée par leurs soins ou par les services suite à un signalement.	Vital
4	Signalements par l'utilisateur de problèmes ou dysfonctionnements sur la plateforme.	Utile
5	Capacité de la solution d'être responsive (adaptation de l'affichage pour fonctionner de manière optimale sur écrans d'ordinateurs et smartphones)	Vital
6	Gestion des accès/droits	Vital
7	Authentification avec France Connect	Essentiel
8	Statistiques d'utilisations par page et statistiques sur les sondages de satisfaction	Essentiel
Présentation de contenus		
10	Pouvoir présenter des informations relatives à différents points d'intérêts : offre de services, cadre de vie, offres commerciales et artisanales... (texte, image, vidéo, lien vers d'autres sites) et pouvoir les caractériser avec des mots clefs et des critères	Vital
11	Rechercher des contenus par critères et mots clefs	Vital
12	Proposer une logique de parcours ou de préfiltre pour afficher certains contenus potentiellement les plus pertinents. Présentation de différents parcours utilisateurs prédéfinis, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Parcours nouvel arrivant (usagers et entreprises) ▪ Changement de situation (usagers et entreprises) + Mise à jour des informations usagers/ entreprises (bases de données) ▪ Actualités / communication (push d'information) ▪ Découverte (équipement, infrastructure) Autre (liens, aides, ...)	Essentiel
13	Proposer une FAQ	Essentiel

3. Fonctionnalités attendues de la solution à mettre en oeuvre

Les besoins fonctionnels à prendre en compte dans le cadre du projet et que la future solution doit couvrir sont décrits dans le tableau ci-dessous sous forme de cas d'usages élémentaires. La priorité de chacun des besoins est précisée selon qu'ils soient considérés comme :

- Vital : besoin indispensable et critique qui doit absolument être mis en oeuvre sans quoi le projet n'a plus de sens et/ou plus la même portée.
- Essentiel : besoin important à faire dans la mesure possible étant donné qu'il peut apporter une réelle plus-value sans pour autant être considéré comme vital.
- Utile : besoin utile et à faire dans la mesure où cela ne se fait pas au détriment d'autres besoins plus prioritaires, ou besoin à faire dans un second temps.

N°	Besoin fonctionnel	Priorité
14	Proposer en bas de chaque contenu un sondage du type « Ces informations vous ont-elles été utiles ? Oui ou Non + commentaire libre » pour alimenter des statistiques et s'inscrire dans une logique d'amélioration continue	Essentiel
Mise à jour décentralisée des contenus		
15	Donner un accès simplifié à certains utilisateurs pour mettre à jour un nombre restreint d'informations (par exemple une association pour la mise à jour des événements à venir)	Vital
16	Pouvoir remonter des demandes de mises à jour	Essentiel
17	Disposer d'un workflow de validation des contenus avant leur mise en ligne (suite à la création ou à une mise à jour faite de manière décentralisée, directement par une mairie ou une association par exemple)	Vital
18	Proposer des espaces personnalisables avec des informations variées et propres à chaque commune. Ci-dessous, quelques exemples possibles : <ul style="list-style-type: none"> - Horaires d'ouverture du secrétariat - Demande de raccordement en eau - Location de salles - Evènements/ animations 	Vital
Démarches administratives		
19	Permettre de faire des formulaires de demande ou d'inscription simples (champs, menus déroulants, calendrier et pièces jointes) Par exemple pour les inscriptions scolaires.	Vital
20	Préremplir les informations pour les différents formulaires/services avec les informations déjà présentes dans le compte usager.	Essentiel

3. Fonctionnalités attendues de la solution à mettre en oeuvre

Les besoins fonctionnels à prendre en compte dans le cadre du projet et que la future solution doit couvrir sont décrits dans le tableau ci-dessous sous forme de cas d'usages élémentaires. La priorité de chacun des besoins est précisée selon qu'ils soient considérés comme :

- Vital : besoin indispensable et critique qui doit absolument être mis en oeuvre sans quoi le projet n'a plus de sens et/ou plus la même portée.
- Essentiel : besoin important à faire dans la mesure possible étant donné qu'il peut apporter une réelle plus-value sans pour autant être considéré comme vital.
- Utile : besoin utile et à faire dans la mesure où cela ne se fait pas au détriment d'autres besoins plus prioritaires, ou besoin à faire dans un second temps.

N°	Besoin fonctionnel	Priorité
21	Possibilité de définir des zones de saisie obligatoire dans tous les formulaires si besoin.	Vital
22	Possibilité de déposer des pièces justificatives (RIB, acte de vente, acte de décès, justificatif de domicile, carte d'identité ...). Possibilité d'envoyer des pièces par photo.	Vital
23	Possibilité de faire des exports sous forme de tableaux modifiables des demandes (pour par exemple établir le planning prévisionnel de présence des enfants au périscolaire).	Essentiel
24	Donner accès à un usager à l'historique de ses demandes, au suivi du traitement, aux messages envoyés et reçus au sein de son espace personnel.	Vital
25	Permettre de réaliser certaines démarches administratives sans création obligatoire d'espace personnel.	Utile
26	Proposer à l'issue de chaque démarche un sondage du type « Etes-vous satisfaits de la manière dont s'est déroulée la démarche ? Oui ou Non + commentaire libre » pour alimenter des statistiques et s'inscrire dans une logique d'amélioration continue	Essentiel
Communication		
27	Proposer des espaces de communication thématiques (par exemple : coupure d'eau, route barrée, passage de ramassage des OM jours fériés...)	Vital
28	Pouvoir envoyer de l'information personnalisée par mail selon certains critères (parents d'enfants, habitants d'une commune...)	Essentiel
29	Pouvoir consolider et extraire l'ensemble des événements renseignés sur la plateforme au sein d'un calendrier afin de pouvoir communiquer plus facilement sur l'ensemble des possibilités offertes sur le territoire	Essentiel

3. Fonctionnalités attendues de la solution à mettre en oeuvre

Les besoins fonctionnels à prendre en compte dans le cadre du projet et que la future solution doit couvrir sont décrits dans le tableau ci-dessous sous forme de cas d'usages élémentaires. La priorité de chacun des besoins est précisée selon qu'ils soient considérés comme :

- Vital : besoin indispensable et critique qui doit absolument être mis en oeuvre sans quoi le projet n'a plus de sens et/ou plus la même portée.
- Essentiel : besoin important à faire dans la mesure possible étant donné qu'il peut apporter une réelle plus-value sans pour autant être considéré comme vital.
- Utile : besoin utile et à faire dans la mesure où cela ne se fait pas au détriment d'autres besoins plus prioritaires, ou besoin à faire dans un second temps.

N°	Besoin fonctionnel	Priorité
	pour un WE spécifique ou pour le mois à venir par exemple.	
30	Interopérabilité avec Panneau Pocket pour récupérer des informations à publier sur la plateforme ou à pousser vers les panneaux d'affichage.	Essentiel

4. Besoins et attendus techniques

Hébergement souhaité	Externalisé chez l'éditeur en mode SaaS / dans le cloud
Engagement de qualité / niveau de service	<i>Durant les heures de bureau, 7/24, délai admissible de rétablissement du service suite à une interruption, durée de rétention de la sauvegarde des données... :</i> 7/24 avec une tolérance aux interruptions exceptionnelles de service de 1 jour.
Compatibilité avec les équipements	<i>Equipements qui seront utilisés pour accéder à la solution (personnels ou pas, PC fixe, PC portable, tablette, smartphone) :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ La solution devra être utilisable avec tous types d'équipements (PC, tablettes et smartphone), qu'il s'agisse du matériel de la collectivité ou de communes ou du matériel des usagers. ▪ L'hébergement de la future solution est souhaité en mode SaaS. Cela implique que pour pouvoir être utilisée il suffit de disposer d'équipements avec un navigateur internet à jour et une connexion internet. C'est le cas actuellement, le parc d'équipements mis à disposition des agents étant globalement à jour.

4. Besoins et attendus techniques

<p>Usages en mobilité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Dans les locaux principaux de la collectivité ? : Oui ▪ Sur des sites distants de la collectivité ? : Oui ▪ En situation de télétravail ? : Oui ▪ En mobilité sur le territoire de la collectivité ? : Oui ▪ En mobilité hors du territoire de la collectivité ? : Oui ▪ La solution nécessite-t-elle d'être nativement accessible / déclinée en version mobile accessible sur tablette, smartphone ? : Autre, précisez : nécessité que la solution dispose d'un affichage « responsive » pour adapter l'affichage à la taille de l'écran pour un accès via un simple navigateur sur smartphone ou tablette. La déclinaison sous forme d'application tablette ou smartphone serait un plus mais n'est pas jugée comme indispensable.
<p>Compatibilité avec les solutions existantes et interfaces à développer (authentification, échanges de données)</p>	<p><i>Interopérabilité de la solution à mettre en œuvre avec des solutions existantes :</i></p> <p>Il n'y a pas d'interface existante à reprendre (le site internet actuel qui sera potentiellement remplacé par la plateforme de services n'a pas d'interface).</p> <p><i>Interface à envisager avec Panneau Pocket :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application source : Panneau Pocket ▪ Application cible : solution plateforme de services ▪ Données à échanger : informations et actualités diffusées sur Panneau Pocket à relayer sur la plateforme de services <p><i>Interface à étudier avec le site de l'office du tourisme :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Application source : Site de l'office du tourisme (https://www.lameuse.fr/) ▪ Application cible : solution plateforme de services ▪ Données à échanger : intégration à la solution des informations et événements liés à des activités touristiques et de loisirs se déroulant sur le territoire de la collectivité
<p>Autres besoins en matériels / équipements spécifiques nécessaires à la mise en œuvre du projet</p>	<p>Sans objet</p>

Faisabilité du projet

5. Retours d'expériences et existence de solutions

Avez-vous déjà obtenu des retours d'expérience, identifié/testé/mis en œuvre des solutions répondant à votre besoin ? En avez-vous écarté certaines (si oui pourquoi) ?

Application existante	<i>Préciser :</i> La solution « Attractive City » permet de créer une application en marque blanche pour mettre en avant des services en ligne et de proximité (agenda, annuaires, actualités, signalement, infos des écoles et du périscolaire...) https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.biesheim.mobile&hl=fr
Choisissez un élément.	<i>Préciser :</i> Aucune autre solution ou retour d'expérience n'a été identifié à ce stade.
Choisissez un élément.	<i>Préciser :</i>
Choisissez un élément.	<i>Préciser :</i>
Choisissez un élément.	<i>Préciser :</i>

6. Existant informatique / SI et intégration

Matériels utilisateurs	<i>Matériels existants avec lesquels sera utilisée la future solution : postes de travail utilisateurs (fixe ou portable), tablettes, smartphones, autres équipements :</i> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordinateurs (fixes et portables en W10 et W11) et smartphones (Android) de la collectivité. ▪ Variété des équipements (PC, tablettes, smartphones) et des systèmes d'exploitation (Windows, Android, iOS...) des matériels personnels utilisés par les usagers
Autres matériels / équipements spécifiques déjà existants	<i>Matériels et équipements spécifiques existants avec lesquels la future solution devra fonctionner : imprimante, douchettes, terminaux, périphériques... :</i> Sans objet

6. Existant informatique / SI et intégration	
Connectivité fixe et mobile des différents sites	<p><i>Etat des lieux du type de raccordement fixe internet / réseau interne et de la couverture réseau mobile (site ARCEP pour la qualité de couverture mobile : https://monreseau mobile.arcep.fr/) des différents sites sur lesquels sera utilisée l'application :</i></p> <p>Pas de difficulté aujourd'hui de connexion internet sur les différents sites du territoire ou en itinérance via le réseau mobile.</p>
Architecture SI actuelle	<p><i>Dans le cas d'une application envisagée en « On Premise » (hébergement interne sur les serveurs de la collectivité), ci-après est décrite l'architecture du SI actuel sur laquelle l'application devra être installée (salle serveurs, principaux composants comme le firewall, l'annuaire, les bases de données, le stockage, la sauvegarde...) :</i></p> <p>Non utile (car hébergement SaaS souhaité).</p>
Infrastructure du SI	<p><i>Dans le cas d'une application envisagée en « On Premise » (hébergement interne sur les serveurs de la collectivité, ci-après un bref état des lieux du parc de serveurs et des principaux composants du SI (mises à jour, systèmes d'exploitation et versions déployées, configurations standards ou spécifiques, taux d'utilisation de la capacité CPU, de la mémoire vive et du stockage) :</i></p> <p>Non utile (car hébergement SaaS souhaité).</p>
Interfaces à reprendre	<p><i>Dans le cas d'une application à remplacer, ci-après le descriptif des interfaces existantes à reprendre :</i></p> <p>Pas d'interface existante à reprendre (le site internet actuel qui sera potentiellement remplacé par la plateforme de services n'a pas d'interface).</p>
Données à reprendre	<p><i>Ci-après le descriptif des données existantes à reprendre :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ensemble des données du site internet actuel / 1,6 Go
Données à intégrer	<p><i>Ci-après le descriptif de nouvelles données à intégrer :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Données de communication issues de Panneau Pocket (à intégrer sous forme d'interface régulière à mettre en œuvre) ▪ Données issues du site internet de l'office du tourisme de la Meuse (à intégrer sous forme d'interface régulière à mettre en œuvre)

6. Existant informatique / SI et intégration

Ressources et compétences techniques internes pour gérer l'existant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assistante au service technique et communication / BTS Informatique, technicienne polyvalente
Prestataires de services pour la gestion de l'existant	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Numéripôle / Hébergement du dite internet + développement de nouveaux modules ▪ Xefi / Maintenance informatique (matériels, logiciels finances / RH)
Autres contraintes techniques liées à l'existant SI	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Complément d'information concernant Panneau Pocket : <ul style="list-style-type: none"> ○ La collectivité adhère pour l'ensemble des communes : 35 communes l'utilisent (sur 47). ○ Utilisé uniquement pour la diffusion d'informations. ○ Informations et diffusions d'alertes (notamment pour les modifications de passage des OM, des coupures d'eau...). ○ Fonctionne bien mais sans connaissance du nombre d'administrés réellement touchés car l'application ne fournit que des statistiques générales, les utilisateurs ne sont pas géolocalisés. ○ Panneau Pocket a des fonctionnalités pour faire des démarches administratives dématérialisées. La collectivité n'a pas creusé ces fonctionnalités mais cela ne constituerait dans tous les cas qu'une partie des attentes du projet. Il n'est pas forcément utile de démultiplier les outils donc l'interface avec Panneau Pocket semble plus pertinente à analyser. ▪ Portail Famille : <ul style="list-style-type: none"> ○ Utilisé pour la facturation de la restauration scolaire (à chaque passage de l'enfant un compte prépayé se débite). ○ Pas d'interface ou de lien direct envisagé entre cet outil et la future solution ▪ Facturation de la garderie : <ul style="list-style-type: none"> ○ Envoi d'une facture mensuelle et paiement par chèque ou en ligne sur le site du Trésor Public. ○ Pas d'interface ou de lien direct envisagé entre cet outil et la future solution

7. Données utilisées et sécurité

Données à caractère personnel exploitées dans le cadre du projet	<p>Oui</p> <p><i>Le cas échéant, description des données à caractère personnel :</i> Dans le cas de la création d'un compte personnel et/ou de remplissage d'un formulaire en ligne à minima : nom, prénom, date de naissance, adresse, coordonnées, numéro CAF</p>
Données de santé dans le cadre du projet	<p>Oui</p> <p><i>Le cas échéant, description des données de santé :</i> Dans le cadre de procédures dématérialisées, des données de santé pourront être collectées et utiles notamment pour les services aux familles (petite-enfance, enfance, jeunesse) : fiche sanitaire, carnet de vaccination.</p>
Données sensibles car stratégiques et/ou confidentielles	<p>Non</p> <p><i>Le cas échéant, description des données sensibles car stratégiques et/ou confidentielles :</i></p>
Une politique de sécurité du SI existe ?	<p>Non</p>
Le cas échéant, quelles dispositions de sécurité doivent spécifiquement s'appliquer pour garantir le bon fonctionnement du projet ?	<p><i>Double authentification, chiffrement des données... :</i> Sans objet (pas de règle ou de politique de sécurité définie en interne).</p>
Autres informations concernant la sensibilité des données et leur sécurité ?	<p>Sans objet</p>

8. Contraintes réglementaires

A quelles cadres réglementaires le projet doit-il se conformer ?

- RGS : Règlement Général de Sécurité
- RGPD : Règlement Général de Protection des Données
- HDS : Hébergement de Données de Santé
- RGAA : Règlement Général d'Amélioration de l'Accessibilité
- Archivage électronique
- Autres

RGS Règlement Général de Sécurité	:	Oui	de	Le cas échéant, description des modalités particulières : Le respect du Règlement Général de Sécurité est une exigence qui s'impose à toutes les entités publiques (ainsi que les règles à venir dans le cadre de NIS2).
RGPD Règlement Général de Protection des Données	:	Oui	de	Le cas échéant, description des modalités particulières : Le respect du Règlement Général de Protection des Données est une exigence qui s'impose à toutes les organisations publiques ou privées. Il convient de prévoir les clauses adéquates sur la plateforme de services et de mettre à jour du registre des traitements quant à l'utilisation des données personnelles.
HDS Hébergement de Données de Santé	:	Oui	de	Le cas échéant, description des modalités particulières : En cas de demande de pièces justificatives contenant des données de santé. Le fournisseur retenu de la solution devra alors être certifié HDS.
RGAA Règlement Général d'Amélioration de l'Accessibilité	:	Oui	de	Le cas échéant, description des modalités particulières : Le respect du Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité est une exigence qui s'impose à toutes les entités publiques (contrastes élevés, taille de police...), d'autant plus dans le cadre de ce projet dont la solution se destine à l'ensemble des usagers.
Archivage électronique	:	Non	de	Le cas échéant, description des modalités particulières : N/A

8. Contraintes réglementaires

A quelles cadres réglementaires le projet doit-il se conformer ?

- RGS : Règlement Général de Sécurité
- RGPD : Règlement Général de Protection des Données
- HDS : Hébergement de Données de Santé
- RGAA : Règlement Général d'Amélioration de l'Accessibilité
- Archivage électronique
- Autres

Autres (indiquer les réglementations concernées) :

Non

Le cas échéant, précision s'il s'agit d'une exigence ou d'une recommandation et description des modalités particulières :
Pas d'autre contrainte technique ou réglementaire spécifique, ce projet est le fruit d'une volonté politique.

9. Evaluation du budget

Evaluation du coût total du projet (sur une durée de 3 ans)

100 K€ TTC

Total budget d'investissement

70 K€ TTC

Hypothèses et décomposition du budget d'investissement

- 20 K€ TTC : acquisition de la solution (droits d'usage et licences et dont accompagnement et support renforcé pour les premiers mois de mise en service)
- 30 K€ TTC : prestations de développement / paramétrage / mise en œuvre (dont installation et interfaces)
- 10 K€ TTC : prestations d'accompagnement à la mise en œuvre (formation des 10 utilisateurs de la collectivité et de la 100aine d'utilisateurs des communes et formation des administrateurs et référents fonctionnels)
- 0 K€ TTC : accompagnement et support renforcé pour les premiers mois de mise en service
- 0 K€ TTC : acquisition de matériels / équipements
- 0 K€ TTC : acquisition / mise en œuvre d'infrastructures réseaux
- 10 K€ TTC : prestation d'assistance à la création de contenus

Total budget de fonctionnement

10 K€ TTC / an

Hypothèses et décomposition du budget de fonctionnement

- 5 K€ TTC / an : licences et abonnements annuels
- 5 K€ TTC / an : prestations de support et de maintenance
- 0 K€ TTC / an : prestations d'accompagnement
- 0 K€ TTC / an : prestations de connectivité (le cas échéant)
- 0 K€ TTC / an : autre

9. Evaluation du budget

Compléments d'informations concernant les budgets	Sans objet
---	------------

10. Ressources humaines et compétences nécessaires

Ressources humaines et compétences / rôles <u>internes</u> nécessaires pour la mise en œuvre du projet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Elu(e) référent : Présidente / VP Numérique / VP Tourisme / VP Finances / VP Cohésion sociale ▪ Sponsor du projet : DGS ▪ Responsable projet SI : Assistante au service technique / Communication <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Connaissance du site internet actuel et de l'environnement SI ○ Rôle : Gestion des aspects techniques (dont reprise ancien site) ▪ Directeurs référents / Responsables de service : Environnement, Scolaire et Périscolaire, Social, Aménagement et Habitat <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Connaissance fine des règles de gestion métier et du fonctionnement des services ○ Rôle : Expression des besoins, tests et validation de la solution, fourniture de contenus ▪ Référent Opérationnel : agent de développement <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Méthodologie gestion de projet ○ Rôle : Suivi et pilotage du projet / Suivi contractuel des prestataires / Préparation des instances de gouvernance ▪ Experte marketing digital : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Marketing Digital ○ Rôle : Définition de la stratégie de marketing digital en lien avec la future solution
--	---

10. Ressources humaines et compétences nécessaires

<p>Ressources humaines et compétences / rôles <u>externes</u> (prestataires ou autres ressources externes) nécessaires pour la mise en œuvre du projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Représentants de communes : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Connaissance des communes, des procédures ○ Rôle : Expression des besoins, tests et validation de la solution, fourniture de contenus ▪ Prestataire (éditeur / intégrateur) de la solution retenue : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Experts de la solution et technique / Gestion et pilotage de projet ○ Rôle : installation, paramétrage et mise à disposition de la solution / Accompagnement de la collectivité de la spécification jusqu'à la mise en œuvre opérationnelle
<p>Ressources humaines et compétences / rôles <u>internes</u> nécessaires pour le support et la maintenance après le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Responsable applicatif : Assistante au service technique / Communication : <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Compétences techniques ○ Rôle : Suivi contractuel de la maintenance avec l'éditeur, support technique aux utilisateurs ▪ Référent métier : Assistante au service technique / Communication et DGS avec l'appui des responsables par thématiques <ul style="list-style-type: none"> ○ Compétences : Compétences fonctionnelles ○ Rôle : Paramétrage fonctionnel / Support fonctionnel des utilisateurs / Tests des évolutions et mises à jour
<p>Ressources humaines et compétences / rôles <u>externes</u> (prestataires ou autres ressources externes) nécessaires pour le support et la maintenance après le projet</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Support / maintenance (via prestataire retenu) : Compétences techniques / Gestion de la maintenance, interface éditeur, suivi incidents
<p>Compléments d'informations concernant les ressources humaines et compétences nécessaire</p>	<p>Sans objet</p>

10. Ressources humaines et compétences nécessaires

Autres besoins matériels nécessaires pour la réalisation du projet (salles, visios, espaces collaboratifs...)	Sans objets
---	-------------

11. Risques, prérequis et impacts du projet

Risque / prérequis / impact 1 et mesures de traitement envisagées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque : Accompagnement au changement <ul style="list-style-type: none"> ○ Gestion du changement à prendre en compte du côté des agents et des habitants. ○ Les services concernés devront être intégrés dans la démarche via des groupes de travail. Cet outil peut leur faire gagner du temps, en évitant de répondre à des mails service par service. ○ De manière générale, une campagne de communication aussi bien interne qu'externe devra être menée de façon à diffuser l'intérêt et la valeur du projet auprès des agents, des communes, habitants, entreprises et associations.
Risque / prérequis / impact 2 et mesures de traitement envisagées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque : Manque de simplicité et d'intuitivité de la solution <ul style="list-style-type: none"> ○ Il faudra mettre des priorités pour que l'outil reste intuitif et ergonomique, tout en montrant l'étendue de possibilités offertes (pour s'en servir comme outil d'attractivité). ○ Des parcours utilisateur en fonction des cibles seront définis (par exemple : nouvel arrivant, je deviens parent)
Risque / prérequis / impact 3 et mesures de traitement envisagées	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque : Complexité et prise en main difficile pour les usagers <ul style="list-style-type: none"> ○ La collectivité a déjà mis en place des outils numériques, type portail dématérialisé pour les élus, qui n'ont pas été très utilisés. De même, le passage au portail famille en 2021 a parfois été difficile pour certains usagers, plutôt par manque d'implication pour créer le compte et mémoriser le mot de passe que par manque d'appétence pour le numérique. ○ Il faut que la valeur apportée soit suffisante pour faire naturellement adopter cette nouvelle solution par le plus grand nombre.

11. Risques, prérequis et impacts du projet

<p>Risque / prérequis / impact 4 et mesures de traitement envisagées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque : Capacité à créer du contenu <ul style="list-style-type: none"> ○ En interne, seul 0,3ETP sur la communication dont la mission est plutôt liée à de la mise en forme. Le contenu est en général fait par chaque service. Il va peut-être falloir prévoir une enveloppe pour un professionnel pour soulager les services (la période estivale va être chargée notamment pour les services jeunesse). ○ Peu de contenu également pour mettre en valeur le territoire. Quelques photos d'amateurs via un concours organisé récemment. ○ Concernant les activités marchandes à intégrer (pharmacie, commerces...), le contenu est disponible et l'agent de développement pourra les vérifier puisqu'il a également la charge du développement économique. ○ Logique de mise en place d'une création / mise à jour de contenus décentralisées avec un workflow de validation de manière à ce qu'une partie de la charge incombe aux usagers externes (associations, entreprises, communes).
<p>Risque / prérequis / impact 5 et mesures de traitement envisagées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque : Habitudes de communication disparates dans les communes <ul style="list-style-type: none"> ○ Toutes les communes ne relayent pas les actions de leurs associations locales sur Panneau Pocket. ○ L'outil crée aussi la demande et est l'occasion de créer de nouvelles habitudes en anticipant le problème d'appropriation. Une charte de communication présenterait un intérêt pour définir le périmètre de communication de la solution : infos officielles ou plus large. L'objectif est in fine de faire en sorte qu'une personne présente sur le territoire sache ce qu'elle peut pratiquer comme loisirs ou les sorties du WE. Cet effort de communication pourra avoir un impact positif sur le tissu associatif.
<p>Risque / prérequis / impact 6 et mesures de traitement envisagées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque : Capacité de mise à jour des données « vivantes » <ul style="list-style-type: none"> ○ Pour publier des événements, il va falloir réussir à réaliser une mise à jour fréquente. La mise à jour centralisée de ce type d'information avec un accès spécifique pour les associations et avec un encart limité pour publier leurs informations devrait permettre d'assurer à minima cette mise à jour au fil de l'eau. ○ Il faut prévoir également une mise à jour semestrielle (au moins) pour vérifier les informations moins dynamiques comme les liens, les horaires, les tarifs...

11. Risques, prérequis et impacts du projet

<p>Risque / prérequis / impact 7 et mesures de traitement envisagées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Risque : Visibilité sur internet insuffisante <ul style="list-style-type: none"> ○ Les thèmes de la santé et de l'enfance sont particulièrement importants pour les habitants. Pour être visible la solution doit naturellement figurer dans les premiers résultats proposés dans un moteur de recherche. L'experte en marketing digitale confirmera l'approche à adopter, mais le site internet étant déjà bien fréquenté, le plus efficace semble effectivement de capitaliser sur ce référencement pour un accès direct aux informations et services plutôt que de créer un autre site ou une application (qui nécessiterait par ailleurs une action de téléchargement sur le smartphone par les utilisateurs).
<p>Risque / prérequis / impact 8 et mesures de traitement envisagées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impact : Accentuation de la fracture numérique <ul style="list-style-type: none"> ○ Actions spécifiques à prévoir pour l'inclusion numérique (interne et/ou externe) ○ Essayer de limiter la fracture en proposant une solution la plus simple et la plus ergonomique possible.
<p>Risque / prérequis / impact 9 et mesures de traitement envisagées</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Impact : Changement du processus et procédures <ul style="list-style-type: none"> ○ Adapter les habitudes de travail pour pouvoir gérer correctement un flux hybride (demandes au format papier et dématérialisé) ○ Animer la mise à jour décentralisée auprès des utilisateurs « contributeurs »

Organisation et pilotage du projet

Projet estimé entre 6 et 12 mois.

Un phasage est possible en travaillant avec quelques communes pilotes avant d'ouvrir la personnalisation à toutes les communes membres.

Volonté de communiquer largement lors des vœux 2026.

12. Calendrier prévisionnel et principaux jalons

Préciser si certaines des dates et échéances sont fermes et à respecter de manière impérative et expliquez-en les raisons ?

Date / échéance	Phase / Jalon
Juin / Juillet 2025	Sourcing & benchmark de solutions
Juillet à septembre 2025	Lancement de la consultation et de la procédure d'achat
Septembre et octobre 2025	Analyse des offres, choix, notification et lancement du projet de mise en œuvre
Octobre à décembre 2025	Spécifications Réalisation / Paramétrages / Développements / Reprise de l'existant Installation Formations
Janvier 2025	Mise en Ordre de Marche (MOM) Elle est notifiée par le titulaire à la personne publique qui consiste à notifier que tout est bien installé et que la personne publique peut procéder aux opérations de vérification d'aptitude.
Février 2026	Vérification d'Aptitude (VA) Elle a pour but de constater que le matériel et les progiciels livrés présentent les caractéristiques techniques qui les rendent aptes à remplir les fonctions précisées, le cas échéant, par le marché.
Mars / Avril 2026	Vérification de service régulier (VSR) Elle a pour but de constater que le matériel et les progiciels fournis sont capables d'assurer un service régulier dans les conditions normales d'exploitation pour remplir les fonctions visées par la vérification d'aptitude.
Avril / Mai 2026	Admission C'est une décision qui est prise suite à la vérification de service régulier (VSR) lorsque les prestations sont conformes aux stipulations du marché.
A partir de T2 2026	Enrichissement progressif du contenu et des services

13. Instances de gouvernance du projet

Instance 1	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Intitulé</i> : COPIL ▪ <i>Fréquence ou jalons et durée</i> : A minima à fin de phase, et ponctuel à la demande en fonction de l'actualité ▪ <i>Participants</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Présidente - VP Numérique - VP Tourisme - VP Finances - VP Cohésion sociale - DGS - Responsable du CIAS - Chef de projet de la collectivité (agent de développement) - Titulaire retenu ▪ <i>Ordre du jour</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Revue d'avancement / et suivi du planning - Validation des livrables - Traitement des risques - Arbitrages et décisions
Instance 2	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Intitulé</i> : COPROJ ▪ <i>Fréquence ou jalons et durée</i> : Tous les 1 ou 2 semaines pendant 30 min ▪ <i>Participants</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Chef de projet de la collectivité (agent de développement) - Chef de projet titulaire retenu ▪ <i>Ordre du jour</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des travaux opérationnels (planification, logistique...) - Préparation des COPIL
Instance 3	<ul style="list-style-type: none"> ▪ <i>Intitulé</i> : Comité usagers (si jugé utile) ▪ <i>Fréquence / durée</i> : A quelques moments clés à définir selon besoin ▪ <i>Participants</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Agents de la collectivité en position d'être des utilisateurs « externes » - Panel de citoyens ▪ <i>Ordre du jour</i> : <ul style="list-style-type: none"> - Pour information et consultation vis-à-vis du projet - Retours / avis / évaluation du projet (ergonomie, facilité...)

14. Les autres parties prenantes du projet

Parties-Prenantes	Rôle / Contribution dans le projet
Réfèrent RGPD (CDG)	Conformité RGPD (registre des traitements)
Représentants des futurs utilisateurs (usagers) si non représentés dans le comité usagers	Pour information et consultation vis-à-vis du projet Retours / avis / évaluation du projet (ergonomie, facilité...)

15. Les indicateurs de performance et de résultat du projet

Indicateur (à minima un indicateur qualitatif et un indicateur quantitatif)	Valeur cible pendant le projet Valeur cible après le projet
Reprise du site existant	100% du site internet existant repris dans la plateforme de services
Nombre de téléservices prioritaires mis en œuvre	Téléservices prioritaires : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ordures ménagères ▪ Inscription au périscolaire ▪ Inscription scolaire ▪ Déclaration d'ouverture de meublés touristiques et d'hébergement
Taux d'appropriation de l'outil par les communes membres.	Valeur avant le projet : 0 commune Valeur après le projet : 40 communes contribuent et alimentent et mettent à jour régulièrement la plateforme de services en tant que relais et enrichissement avec les informations de la strate communale.
Contributions par les associations	Valeur avant le projet : 0 association Valeur après le projet : 80% des associations déjà référencées contribuent et mettent à jour régulièrement la plateforme de services avec leurs informations

15. Les indicateurs de performance et de résultat du projet

Contributions par les entreprises	Valeur avant le projet : 0 entreprise Valeur après le projet : 50% des entreprises contribuent et mettent à jour régulièrement la plateforme de services
Inscriptions scolaires et périscolaires	Valeur avant le projet : 0 (fait manuellement aujourd'hui) Valeur après le projet : 90% des inscription en dématérialisé au bout de 2 ans
Inscriptions extra-scolaires	Valeur avant le projet : 0 (fait manuellement aujourd'hui) Valeur après le projet : 90% des inscription en dématérialisé au bout de 2 ans
Statistiques de fréquentation de la plateforme	Valeur avant le projet : 4500 visiteurs différents sur le site actuel pour avril 2025 et 13 000 vues de pages du site Valeur après le projet : Au moins autant avec suivi de l'augmentation de la fréquentation
Nombre de comptes personnels créés	Valeur avant le projet : 0 Valeur après le projet : A définir

16. Les indicateurs d'évaluation de l'impact environnemental du projet

Indicateur	Valeur cible pendant le projet Valeur cible après le projet
Sans objet	

17. Les indicateurs d'évaluation de l'impact économique du projet

Indicateur	Valeur cible pendant le projet Valeur cible après le projet
Sans objet	

18. Zoom sur la conduite du changement

Dispositions spécifiques d'ores-et-déjà envisagées concernant l'accompagnement du changement

En interne	<p><i>Sensibilisation, plan de communication pour informer les parties prenantes et les équipes, programmes de formations pour les utilisateurs et les équipes techniques, accompagnement du déploiement, stratégies pour gérer les résistances au changement... :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Gestion des résistances (identifier les éventuels points de blocage et adapter le plan de communication/ formation en conséquence) ▪ Communication et sensibilisation des agents de la collectivité et des communes (nature du changement, les bénéfices, le déroulement) ▪ Formation et accompagnement des agents concernés au nouveaux processus de travail et à l'utilisation de la nouvelle solution ▪ Formations spécifiques pour les personnels au contact des usagers (collectivité et communes) ▪ Formations "techniques" pour les personnels "administrateurs" de la solution (modification et évolution des formulaires avec l'insertion d'un nouveau champ par exemple) ▪ Plan de communication interne sur le planning de déploiement (pilote puis généralisation) ▪ Accompagnement post démarrage renforcé par le prestataire
En externe	<p><i>Sensibilisation, plan de communication pour informer, formations, dispositif d'accompagnement individuels ou collectifs... :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Campagne multicanaux de communication autour de la nouvelle solution auprès des usagers (affichage dans les communes, site web, panneau Pocket...) ▪ Dispositifs d'accompagnement collectif pour les usagers ▪ Agents au contact des usagers formés pour leur expliquer / les guider ▪ Suivi et ajustements (collecte des retours terrains et adapter la communication et l'accompagnement en fonction)
Autres	

Autres

19. Autres informations	
Eléments d'arbitrage hypothèses restant à définir ? et à	<p>Même si le premier scénario semble le plus propice, selon les possibilités techniques et les solutions disponibles, des variantes pourraient être envisagées :</p> <p>1/ Refonte du site internet vers une plateforme de services plus complète avec une mise en œuvre progressive en fonction des priorités définies avec quelques communes pilotes</p> <p>2/ Evolution du site internet actuel vers des fonctionnalités enrichies de plateforme de services</p> <p>3/ Maintien du site internet et ajout d'un outil complémentaire en parallèle</p>
Autres	<p>Réflexions / idées quant à l'intitulé du projet :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Plateforme interactive et collaborative d'information et de services pour promouvoir le territoire ▪ Plateforme de découverte et de services du territoire ▪ Plateforme numérique d'accueil et de services pour les habitants de l'Aire à l'Argonne ▪ Guide numérique interactif et services territoriaux pour les nouveaux arrivants ▪ E-territoire : valorisation, démarches et vie locale en ligne