Gestion de la Relation Usager

Inclusion et Bibliothèques :

Présentation du portail **demarches**.dordogne.fr

08 octobre 2020

L'écosystème numérique territorial

Syndicat Mixte
Périgord Numérique

+

Conseil Départemental
de la Dordogne

+

Agence Technique
Départementale 24

Très Haut Débit :
Fibres + Téléphonie

Cloud privé :
Infrastructure numérique
urbanisée et mutualisée

Aide à la création de
données
→ Smart territoire

Usages numériques des
entreprises

schéma
Départemental
d'inclusion numérique

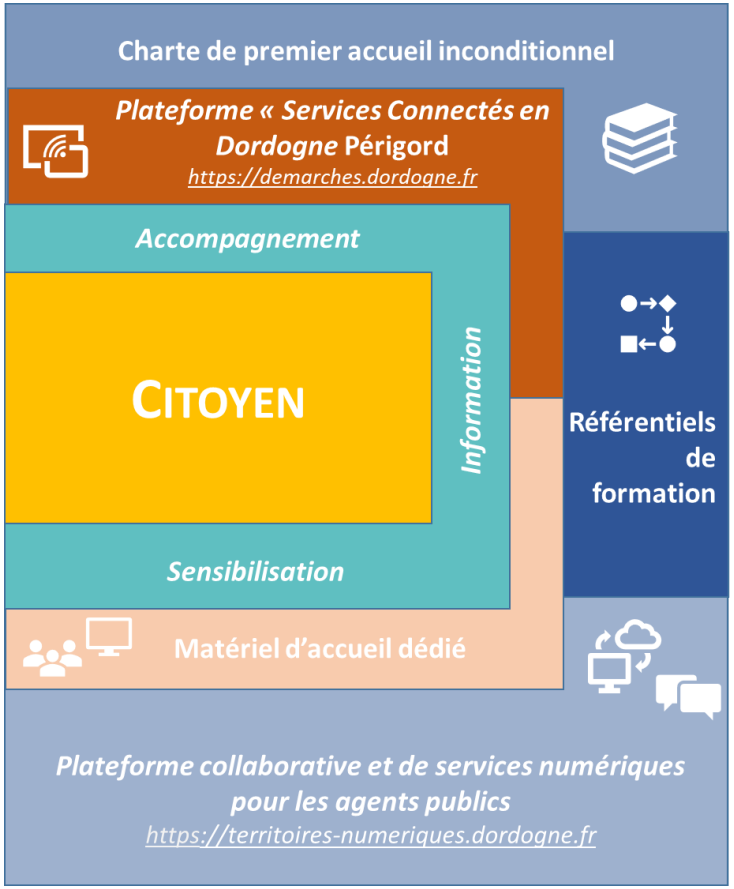
TERRITOIRES NUMÉRIQUES DORDOGNE
demarches.dordogne.fr

Développement des
Usages numériques
des collectivités

Schéma départemental d'inclusion numérique

Des services connectés partout et pour tous

- Axe 1 : Permettre à tous l'accès à internet et développer les usages numériques sur les territoires
- Axe 2 : Déployer une offre de services numériques sur l'ensemble du territoire
  - Le portail citoyen : « Services Connectés Dordogne-Périgord »
  - Le portail collectivités
- Axe 3 : Accompagner les citoyens dans l'utilisation des services en ligne
- Axe 4 : Coordonner les actions d'inclusion numérique à l'échelle départementale avec l'ensemble des acteurs et partenaires



Le département met en œuvre des plateformes numériques

Agents territoriaux

Familles
Citoyens
Elèves
Enseignants

Partenaires

PLATEFORME DE SERVICES NUMÉRIQUES MUTUALISÉS

2450 agents / 14800 élèves / 1700 enseignants / 2800 agents communaux

- CYBERSÉCURITÉ - PROTECTION DES DONNÉES -

Applicatifs

Annuaires

France Connect

Données

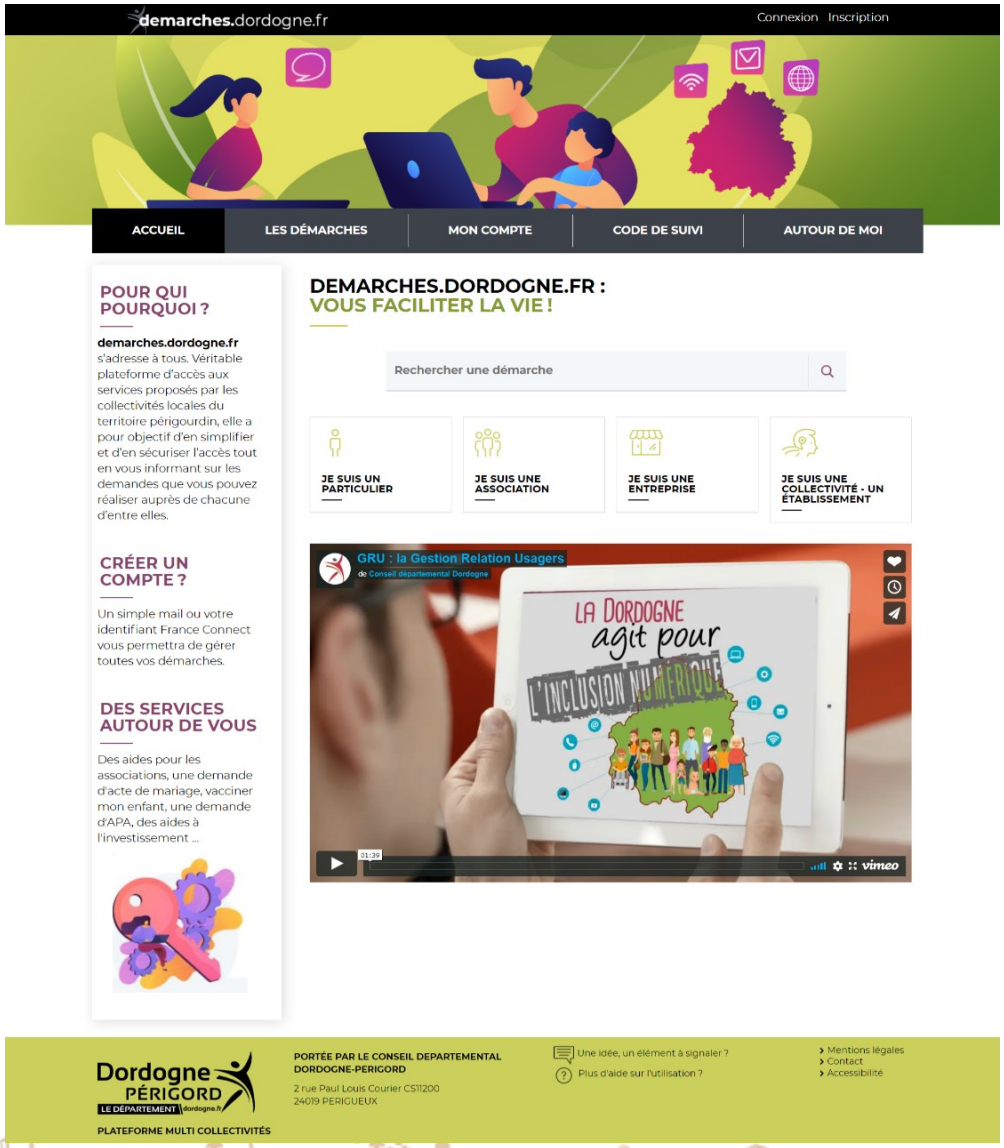
Le portail citoyen : « demarches.dordogne.fr »

Plateforme partagée pour toutes les collectivités de Dordogne :

> Département
> Communautés de Communes
> Communes

La plateforme :

- Fournit un annuaire dynamique des démarches
- Il rassemble les téléservices
- Il s'appuie sur France Connect
- Il offre la synthèse de l'avancée du traitement des dossiers des citoyens (tableau de bord)



Construction d'un système dynamique
« Quels services des collectivités? Quels référents ?»

Avec pour objectifs pour le citoyen de créer **un annuaire dynamique** permettant de trouver les coordonnées du service qui l'intéresse et si possible le téléservice

Exemple :

Que recherchez vous ?	*« Je veux inscrire mon enfant à la cantine… »*
Quelle commune ?	*« Boulazac Isle Manoire »*
Quelle école ?	*« Yves Peron »*

Le service de la ville de *Boulazac Isle Manoire* sera ravi de vous aider :

Service Enfance, Sport et Vie locale

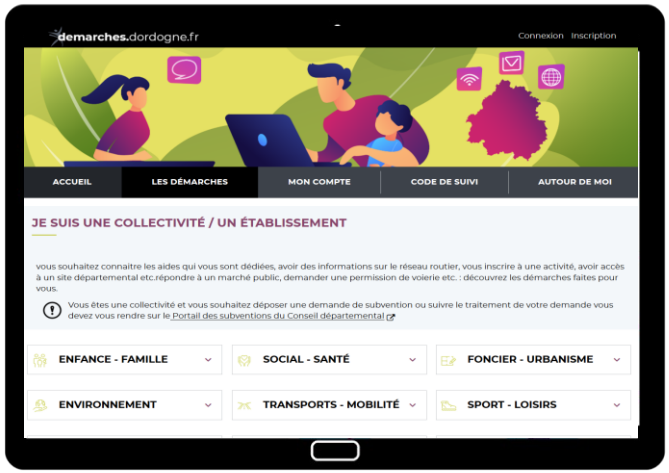
Tél. : 05 53 35 59 77
Mail : enfance.jeunesse@ville-boulazac.fr

Facturation

Tél. : 05 53 35 59 67
Mail : regie@ville-boulazac.fr

Le portail citoyen : « demarches.dordogne.fr »

DEMO < CLIC >



Pour les citoyens :

- Avoir un portail unique avec tous les services proposés sur le territoire
- Faciliter les échanges
- Disposer d'un tableau de bord avec le suivi de ses demandes

Pour les agents :

Centraliser les demandes avec les citoyens, quelque soit le canal :

- Web : téléservices numériques
- Accueil physique
- Appels téléphoniques
- Messagerie électronique

Objectif :

- simplifier les échanges avec le citoyen
- fluidifier la collaboration entre les services

demarches.dordognes.fr
portée par le département et ouvert aux collectivités

Constitution d'une liste de 150 démarches pouvant être réalisées par le bloc communal

→

Création d'un applicatif collaboratif pour constituer une base de données départementale des démarches du bloc communal

→

Chaque collectivité renseigne :
- quel service ?
- Quel agent ?
- Lieu du service ?

→

Irriguer demarches.dordogne.fr

→

TERRITOIRES NUMÉRIQUES DORDOGNE

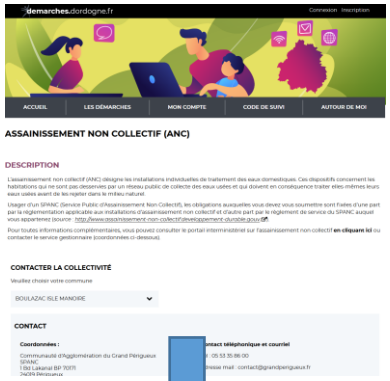
Faciliter le réseau des aidants

→

Disposer d'une carte dynamique des services publics

Un mot sur l'urbanisation et l'interopérabilité

Comment les usagers se connectent à des services en ligne ?



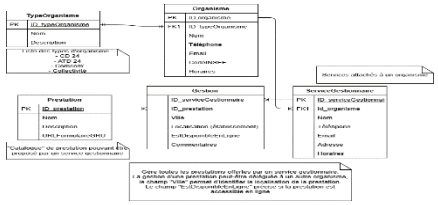
France Connect

ou

Annuaire
demarches.dordogne.fr

API

Open DATA de l'inclusion numérique en Dordogne



OpenData ServicesPublics.fr

SIG CD24

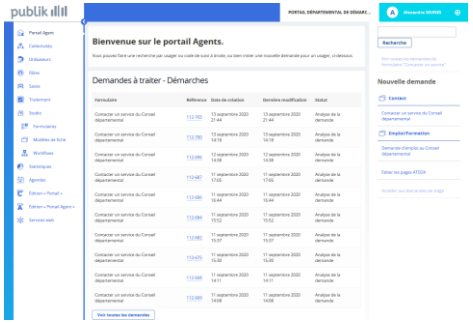
SIG ATD24

Comment les agents territoriaux accèdent aux outils de gestion ?

Annuaire CD24

Annuaire TN24

Au back office partagé



interopérabilité

Téléservices CD24

Téléservices TN24

Téléservices Communes

Communautés de communes

Fin de présentation

Merci,