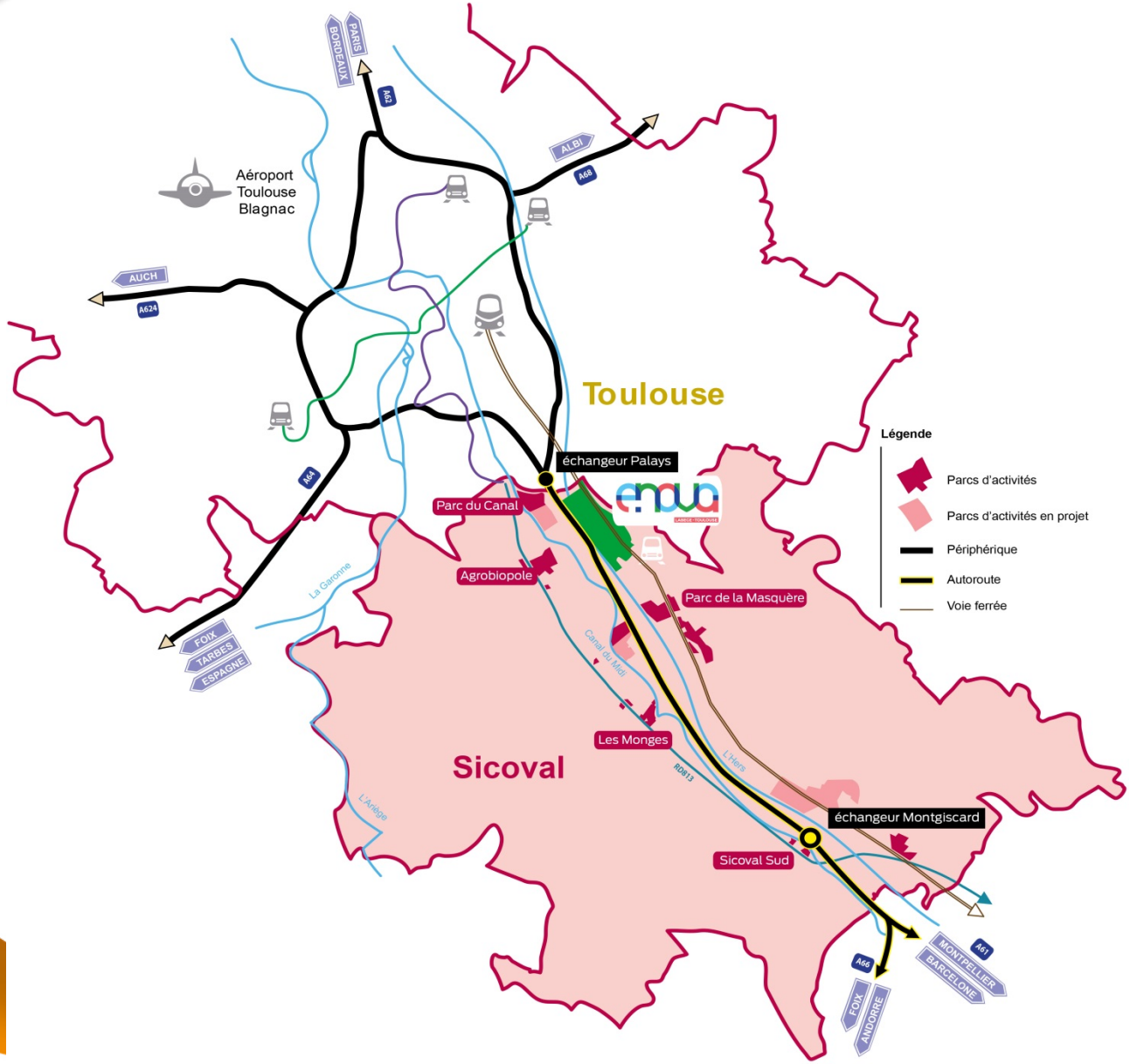
# De l’usager au citoyen, quel dialogue instaurer avec nos collectivités ?

TERRE CRÉATIVE
& SOLIDAIRE

www.sicoval.fr

# Le territoire du Sicoval




Sicoval
Le Sud-Est Toulousain

# Le Sicoval, portrait du territoire

**73 825** habitants

**+ 1 378** nouveaux habitants/an

**36 COMMUNES**

**24 981** hectares

Espaces naturels : **11 %**
Espaces agricoles : **66 %**
Espaces urbains : **23 %**
(dont **3,4 %** de zones d'activités)

## La mobilité sur le territoire

**96** km de voies cyclables

**1** connexion métro à Ramonville

**11** lignes de bus Tisséo

**5** transports à la demande

**5** lignes de bus arc-en-ciel

**33** passages de train par jour (en semaine)

**5** gares sur la ligne Toulouse-Villefranche-de-Lauragais

## Une population mixte et équilibrée

- Retraités : **23,8 %**
- Cadres et professions intellectuelles supérieures : **19,4 %**
- Professions intermédiaires : **17,6 %**
- Étudiants : **16,3 %**
- Employés y compris services : **13,1 %**
- Ouvriers y compris agricoles **6,6 %**
- Artisans, commerçants et chefs d'entreprise **3,1 %**
- Agriculteurs exploitants : **0,2 %**

| - 18 ans | 18 à 24 ans | 25 à 34 ans |
|---|---|---|
| 22,5 % | 8,9 % | 10,5 % |
| **35 à 49 ans** | **50 à 64 ans** | **65 ans et plus** |
| 21,5 % | 20,3 % | 16,3 % |

**7 enfants / 10** de 0-3 ans accueillis en crèches, RAM ...

**7 428 élèves** maternelle/primaire

**2 194 élèves** collège

**11 établissements** d'enseignement supérieur

**+ 7,6 %** de croissance de l'emploi salarié en 2016 à Labège

**4 746** entreprises

**30 909** emplois

dont **50 %** dans le domaine des services

**340 km** de chemins de randonnées

**13** festivals

**1 069** associations et regroupement citoyens

**23** marchés de plein vent

## Le Canal du Midi patrimoine mondial de l'Unesco **19 km**

# Un écosystème tourné vers l'innovation

Pole Aérospace

Enova
La ville de demain

Pôle commercial

BTP, artisanat

Pôle Agri Sud-Ouest Innovation

Tourisme

SiCoval
Le Sud-Est
Toulousain

# Une ambition globale….

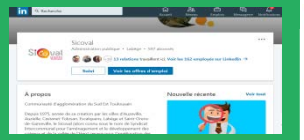
SiCoval
Le Sud-Est Toulousain

# ….qui s’inscrit dans la durée

Août 2013
+ DA com
num

## Mars 2015

## Août 2016



## Juin 2018

## Sept 2012

Mai 2014
+ web
manager

Juillet 2015
+ CM

## Août 2015

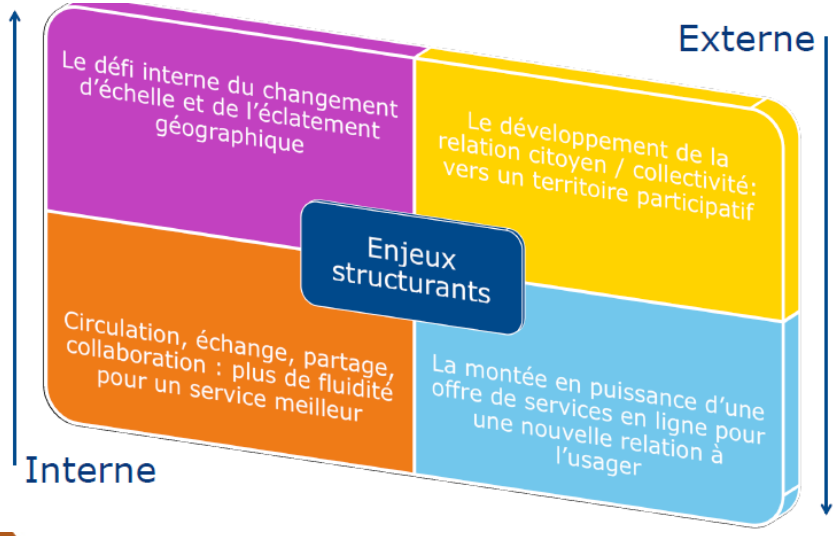
## Oct 2017

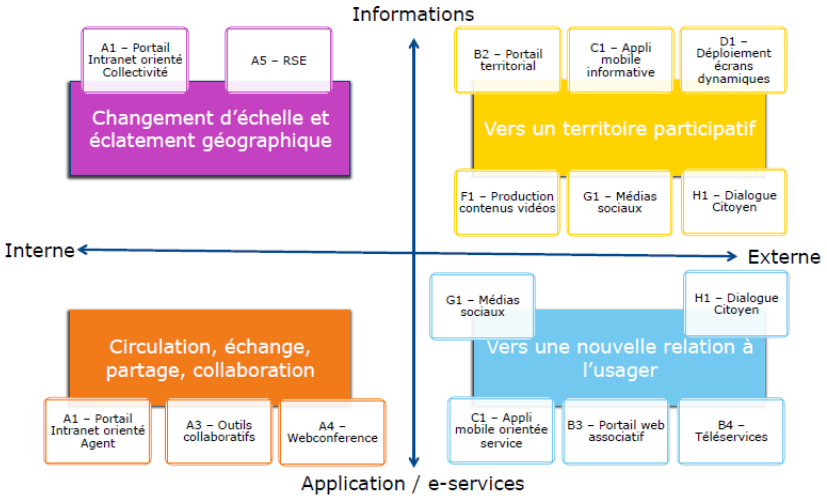
## Oct 2018

Sicoval
Le Sud-Est Toulousain

# Une stratégie en interne et en externe

**Objectifs: innover/coopérer/faire participer/informer/valoriser avec comme préoccupation l'usager au centre**




SiCoval Le Sud-Est Toulousain

# 1er projet: Gestion relation population: l'usager au cœur

## Modernisation

Vers un guichet numérique intercommunal *

(démarches en lignes, paiement en ligne, 1 porte d'entrée unique pour l'usager…)

## Traçabilité et suivi des demandes

- Gestion électronique des documents
- Outil de suivi dans le traitement des demandes
- Objectif de pédagogie et de qualité des réponses apportées

## L' USAGER

**au cœur des préoccupations**

## Simplification

- Guichet numérique intercommunal
- Numéro unique aux accueils
- Formulaires en ligne
- Horaires d'ouverture des accueils harmonisés
- Procédures simplifiées, harmonisées *
- Carte visite du Sicoval *

## Ecoute, consultation

Commission Consultative sur les Services Publics Locaux (CCSPL),
Evaluation annuelle de la qualité d'accueil,
Participation citoyenne

# Quelques chiffres en matière d'accueil (2017)

*Demandes faites aux accueils généraux sur 253 jours d'ouverture:*

- **75 000** appels reçus
- **12 000** visiteurs accueillis
- **41 000** courriers postaux entrant traités *(dont 14 000 dématérialisés)*
- **12 000** courriels traités

*Demandes faites par le canal numérique :*

- **2 000** démarches en ligne effectuées par les usagers *(16 télé services proposés à ce jour )*
- 1 site internet : **580 000 vues**
- Réseaux sociaux actifs : Facebook, Tweeter, Instagram, You tube

**Une relation multicanale, dense et active avec la population**

SiCoval Le Sud-Est Toulousain

# Un engagement intercommunal en matière d'accueil

Sicoval – Le Sud-Est Toulousain

**CHARTE**
**du Sicoval et des communes**
en matière de relations avec la population

**Engagements des communes et du Sicoval :**
Développer la qualité dans les relations avec la population
Développer la qualité dans les réponses apportées

***« L'organisation de nos collectivités doit être transparente pour l'usager »***

**Quelques grands principes dans la relation collectivité-usagers**

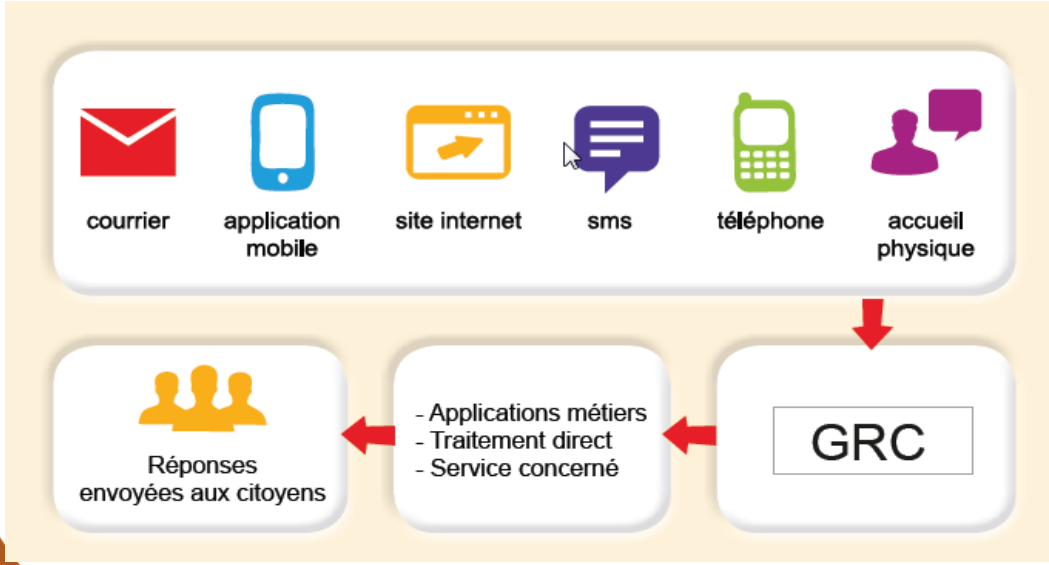
1. **Arrêter le « C'est pas moi, c'est l'autre » :** une primo réponse peut être donnée ou un aiguillage vers la collectivité compétente proposé.
2. **Arrêter le « Veuillez rappeler... » :** c'est à la collectivité de rappeler l'interlocuteur.
3. **La collectivité sollicitée doit être garante des réponses apportées en lien avec ses propres compétences.**
4. **Une traçabilité et un suivi des demandes devront être organisés entre collectivités.**
5. **Les demandes doivent systématiquement faire l'objet d'un Accusé-Réception.**
6. **Les délais de réponses doivent être adaptés aux types de demandes.**
7. **Le délai de traitement d'une demande doit être annoncé.**
8. **Faire monter en compétences les agents d'accueil de nos collectivités** pour atteindre ces objectifs (se connaître, s'informer, se former, s'interpeler, échanger, construire collectivement...).

TERRE CRÉATIVE & SOLIDAIRE
www.sicoval.fr

# Et le numérique…car la société évolue

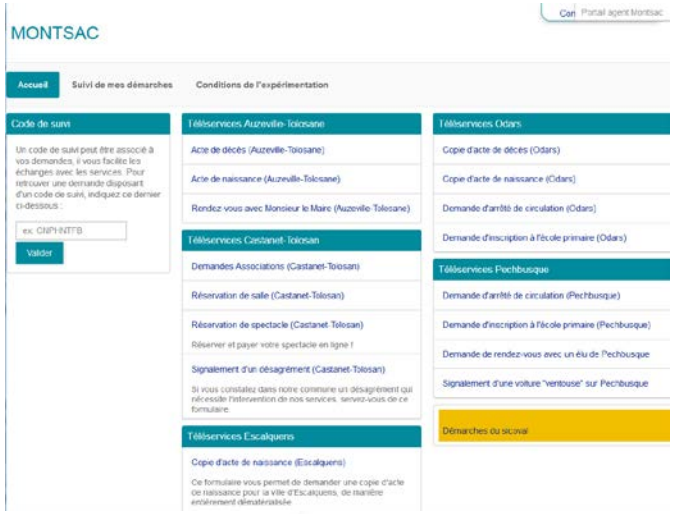
Le développement des pratiques numériques a des impacts sur les relations entre la population et les collectivités.

**Avant d'être un chantier technique la GRC est une démarche d'organisation qui place l'usager en son cœur.**




- Rapidité
- Répondre au SVE et SVA
- Flux multicanal
- Accessibilité 7/7, 24h/24
- Réactivité
- Transparence
- Transversalité
- Traçabilité
- Efficacité
- Pilotage

# Un POC (proof of concept) pour expérimenter




## Pourquoi ?

- Pour associer les usagers dans l'acquisition d'un outil (avis, attentes et besoins)
- Pour affiner les fonctionnalités d'un outil numérique et le tester avant d'investir
- Pour construire collectivement le projet de guichet numérique intercommunal

## 6 communes * + Sicoval

- 43 utilisateurs du territoire (usagers, élus, entreprises)
- 12 agents communaux et intercommunaux
- Plus de 20 télé-services réalisés et testés

* Labège, Auzeville, Escalquens, Castanet, Pechbusque et Odars

**Obligation d'être agile et savoir rebondir …orientation vers une Demarches-simplifiees.fr**

Sicoval Le Sud-Est Toulousain

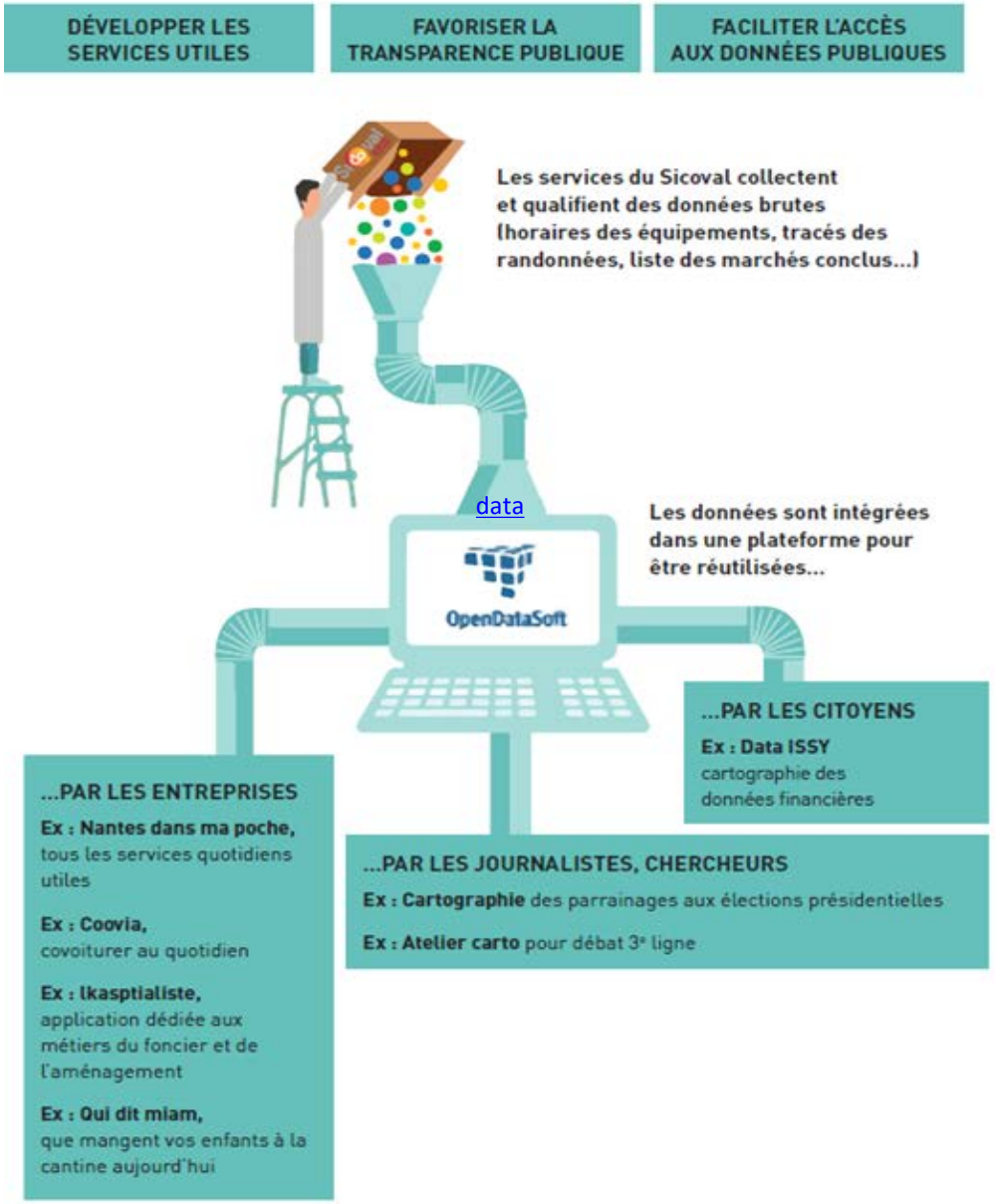
# 2ème projet: ouverture de nos données

L'ouverture des données publique est rendue obligatoire par la Loi du 7 octobre 2016 pour toutes collectivités de + 3 500 habitants et 50 agents

**Sont exclues :**

⇨ Les données qui portent atteinte à la sécurité

⇨ Les données qui ne sont pas anonymisées (protection de la vie privée)



# Les grandes étapes du projet

## Les dates clés

- **3 octobre 2016** validation par le Conseil communautaire du Sicoval avec un accompagnement par l'Etat dans le cadre du programme Opendatalab.
- **24 janvier 2017** Premier Comité de Pilotage avec validation du cadre organisationnel, de la méthode, des axes stratégiques de libération de nos données et du plan de communication.
- **Début février** ouverture de nos premiers jeux sur la plate forme data.gouv.fr
- **24 mai** lettre du CD31 qui officialise le démarrage de l'expérimentation pour créer une offre de services à destination des collectivités de Haute Garonne en relation avec l'ATD31 (hébergement de nos données et chantiers communs sur la mutualisation).
- **14 septembre** ouverture du portail http://data.sicoval.fr/ avec 38 jeux de données, aujourd'hui plus de 50 jeux

Sicoval Le Sud-Est Toulousain

# Favoriser la réutilisation au service des habitants

Agenda des évènements partagés entre toutes les communes sortir.sicoval.fr

Coopération avec Toulouse Métropole et deux CC pour standardiser nos données déchets et favoriser leur réutilisation

Visualiser simplement les servitudes d'urbanisme

Mise à disposition d'informations pratiques (mobilité, déchets, agenda…) par des chatbot (assistant) sur un support unique

Opendata

Le portail de l'Open Data du Sicoval

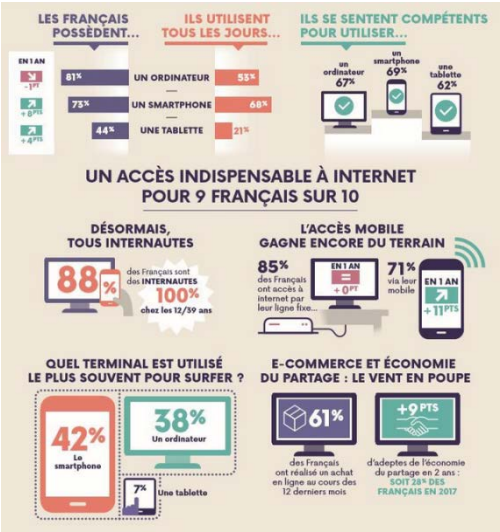
Partenariat signé avec Waze: Identifier les chantiers de voirie impactant pour la circulation et obtenir en retour toutes les données de flux

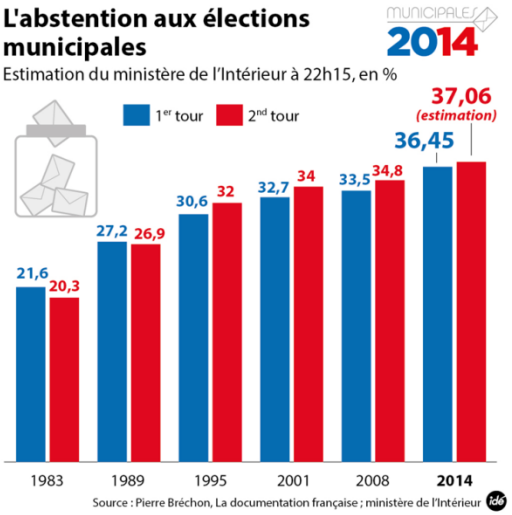
Mise à disposition quotidienne des menus de la restauration collective, des portages de repas avec les allergènes

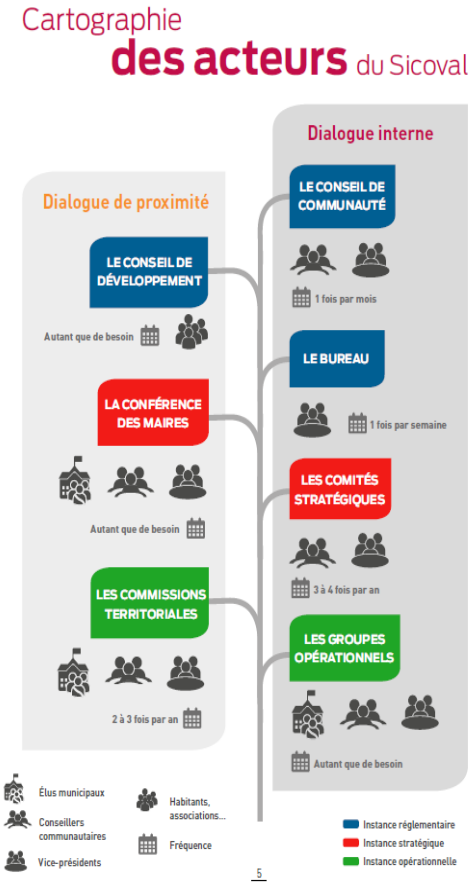
Plate forme qui centralise l'information sur les services publics et encourage leur évaluation par les citoyens

# 3eme projet: civic tech

Constat: une société de plus en plus outillée …une crise de la représentation politique….une nouvelle gouvernance




Sicoval Le Sud-Est Toulousain

# Objectifs de la démarche

- Créer une **culture commune de la participation** citoyenne en lien avec les Communes

- Aide à la décision pour la collectivité en appréciant les impacts des politiques publiques : améliorer les projets et services par une expertise d'usage

- Valoriser l'image du Sicoval (être dans la gouvernance de demain)

- Participer au mouvement de fond de l'effervescence citoyenne pour le partage, la participation, l'implication…

- Associer les acteurs internes et externes afin de répondre aux attentes des habitants et usagers : qu'ils soient plutôt partenaires et ambassadeurs qu'opposants.

- Eviter des recours (perte de temps sur les projets)

Sicoval
Le Sud-Est Toulousain

# Une ambition politique autour de la participation

**Juin 2015**

Création commission interne PC

**Décembre 2015**

Séminaire de restitution

**Décembre 2017**

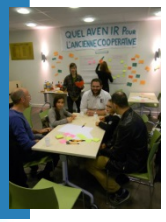
1er COPIL citoyen/agents/élus

**Mars 2015**

Saisine CODEV

**Sept/dec 2015**

Analyse et actions terrain sur 4 communes avec des étudiants



**Nov 2017**

Présentation rapport de saisine en Conseil communautaire

SiCoval Le Sud-Est Toulousain

# Préconisations de la commission PC

Approfondissement, renouvellement et enrichissement de la démocratie

Répondre au « désir de la démocratie »

Restaurer la confiance entre les élus et les citoyens

Solliciter la parole citoyenne

Capacité d'agir / émancipation / intelligence collective

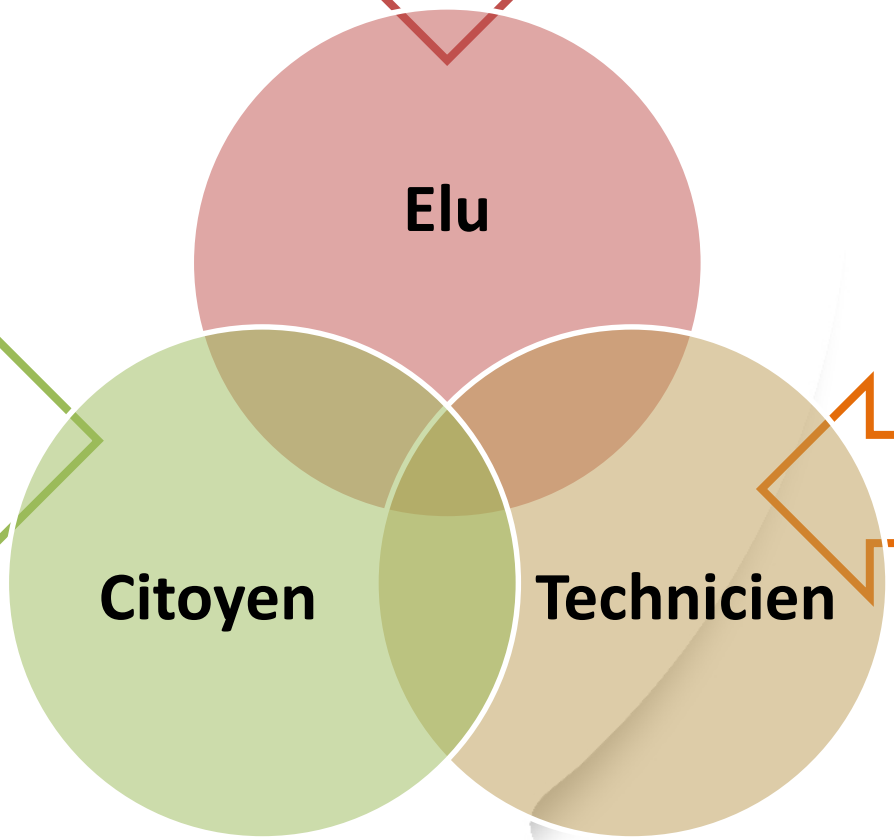
Expertise citoyenne

Donner du sens et réunir autour du projet de territoire

SiCoval Le Sud-Est Toulousain

# Un levier majeur : le changement de posture

intégrer le citoyen dans toutes les phases du processus décisionnel




dépasser la posture de « consommateurs » et se positionner comme « acteurs » du territoire

sortir des méthodes éprouvées, confortables et rassurantes pour mieux s'adapter aux innovations qu'exige la PC

SiCoval Le Sud-Est Toulousain

Pour sortir de Toujours Les Mêmes

# Mise en œuvre de la Civic Tech

- Expérimentation d'une plate forme de co construction avec d'autres collectivités françaises et hollandaises (Métropole de Strasbourg, Ville de Lyon, Territoire de Guyane, Région AURA)
  - 1er phase dans le cadre des C° territoriales avec les élus
  - 2eme phase en direction des habitants sur des sujets ciblés (plan climat…)
- Expérimentation d'un outil de notation de services publics qui s'appuie sur des données en opendata
- A l'avenir….Mise en place d'un outil mutualisé de civic tech entre les communes et le Sicoval? Un chatbot sur une application mobile? Un chatbot sur notre site web?

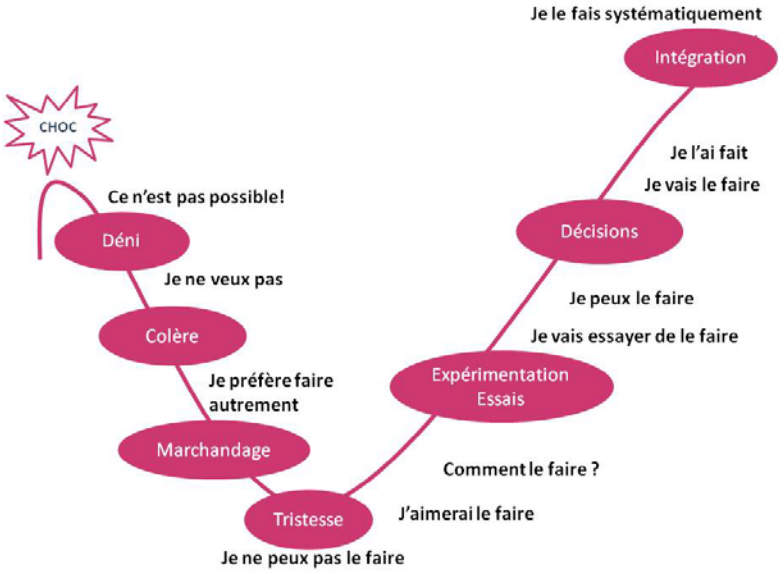
Sicoval Le Sud-Est Toulousain

# Quels impacts organisationnels et managériaux de tous ces chantiers ?

- Vivre la transformation digitale sans l'imposer

accompagner le changement

- Favoriser la transversalité et le mode projet
- Dédier des ressources spécifiques (RH et budget)
- Emergence de nouveaux métiers/évolution des métiers existants
- Intégrer la notion de test and learn et d'agilité




SiCoval Le Sud-Est Toulousain

# Les prix des leviers de motivation collectifs

Prix AFNOR remis en février 2018

Label territoire innovant reçu le 7 décembre 2017 dans le cadre des Interconnectés pour notre projet d'open innovation

Trophée opendata attribué le 16 novembre 2017 par la Gazette des communes et Opendatafrance pour le meilleur projet de réutilisation des données