

FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE
INTERREGION EST

Intitulé du concours
ou de l'examen :

Technicien principal 2nd Classe

CONCOURS (1) Interne (1)

EXAMEN (1) Externe (1)
 (1) Troisième concours (1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le 14 avril 2022

à Vandœuvre-les-mancy

Epreuve de Etude de cas

Spécialité et/ou option : ingénierie, informatique et S.I.
(le cas échéant uniquement)

Numéro d'anonymat
Cadré réservé à
l'administration



9547465731

Humecter, rabattre et coller la partie gommée.
OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VOTRE ANONYMAT

PARTIE

A

LAISSER EN BLANC

ET

A

RABATTRE

1) La gestion de la relation citoyen a pour objectif de centraliser les demandes des usagers à travers un accès unique. Elle doit permettre aux citoyens d'accéder à la communication de sa ville et de ses services et également de communiquer avec elle, de lui transmettre des demandes et de lui poser des questions.

La GRC, pour assurer l'adhésion des usagers, se doit de leur faciliter les démarches en assurant l'interopérabilité des services auxquels le citoyen a besoin d'accéder (ville, crèche, piscines, demande d'intervention, ...). La GRC est donc l'ensemble des solutions numériques mise en place par une collectivité pour répondre de façon optimisée aux demandes et questions des citoyens (résidents ou touristes).

2).

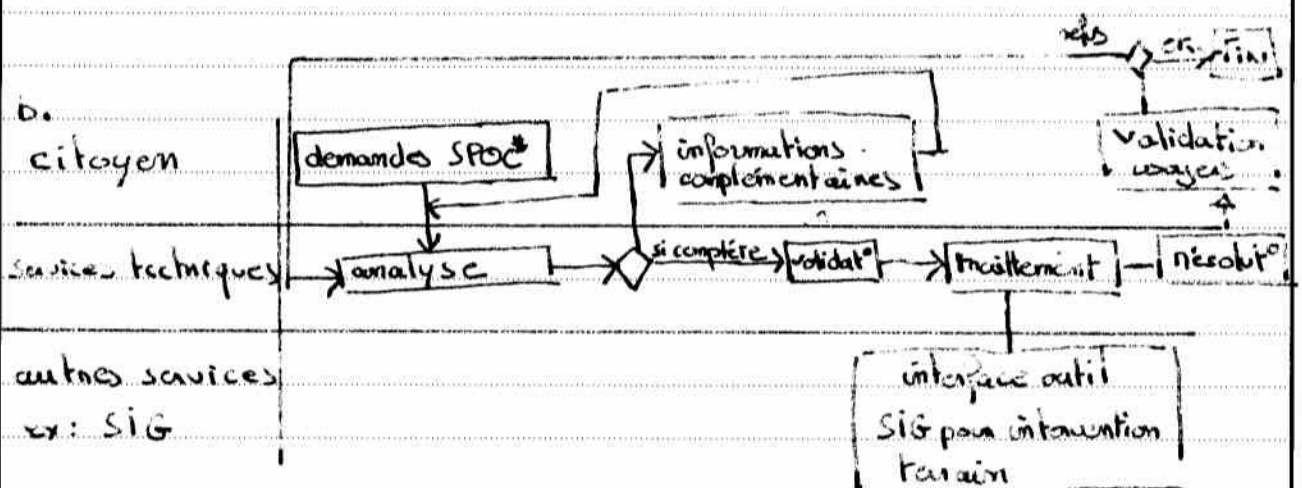
a. La GRC intègre un éventail large de domaine de compétences métiers qui sont du ressort de différents services. En mettant en place un portail unique on ne peut pas demander au citoyen de savoir à qui adresser sa requête sous risque de lui faire abandonner les démarches.

L'outil doit donc permettre un aiguillage rapide. A l'aide de work-flow, aussi bien logiciel que organisationnel, il devient possible de transférer directement vers les bonnes

équipes les demandes, en fonction du parcours utilisateurs sur le portail et des rubriques choisies.

Les workflows, en formalisant les processus permettent également de simplifier les actions de validation en codifiant la forme des demandes. Ils permettent aussi de garantir l'ordre des étapes d'une intervention afin d'éviter les retours en arrière et les pertes de temps liées à une méconnaissance des circuits internes par les agents.

En évitant une première étape d'analyse de la demande par un centre de service et en assurant le bon suivi des étapes administratives et techniques, les workflows améliorent le traitement des demandes et la performances des agents en centralisant l'information.



* SPOC: single point of contact / portail d'entrée unique

Si dessus une représentation d'un workflow pour une intervention sur le territoire de la collectivité en lien avec usagers, services techniques et SIG pour la localisation GPS sur une carte des interventions pour regrouper et contracter les demandes dans un permis de travaux pour optimiser les déplacements des techniciens.

3) La GRC, de par son fonctionnement va regrouper une quantité importante de données sensibles et personnelles des citoyens. La législation en vigueur, RGPD, demande une attention toute particulière sous risque d'amendes forte pour la collectivité en cas de fuite ou perte des données. L'accès illégitime aux données des usagers par un tiers ou un agent de la collectivité entraînera une perte de confiance des citoyens en relevant des informations privées qui pourraient les impacter au quotidien. Il est donc primordial d'assurer la sécurité de ses données en mettant en place les moyens techniques nécessaires, tel que le chiffrement et l'authentification des comptes modifiant ses données. D'un point de vue administratif, les informations fournis par le citoyen doivent être gardées uniquement le temps nécessaire à l'intervention ou en fonction du besoin, période de scolarité de l'enfant par exemple. Par souci de transparence et par conformité au RGPD, un citoyen doit pouvoir à tout moment connaître les informations qui le concerne et pouvoir en demander la suppression. Il faut alors assurer le transfert sécurisé de ces informations en plus de la sécurité de leur stockage.

La GRC étant le point d'échange avec les citoyens il faudra aussi assurer une haute disponibilité d'accès aux informations en mettant en place les redondances de sauvegarde et stockage nécessaires pour éviter la perte de ces données.

La sécurisation des données est aussi bien un enjeu légal qu'un moyen d'assurer la confiance et l'adhésion des usagers à la GRC.

4) a. Le principe de la GRC reposant sur un portail unique d'accès, il se doit de centraliser les données des différents services mis à disposition du citoyen.

Dans le cas de l'application Myperischool qui fonctionne en mode SaaS sans connecteur d'interopérabilité, elle se doit à minima d'être accessible par un lien depuis le portail unique.

On pourra soit développer ou faire développer une API pour partager les données, soit si cela n'est pas possible assurer une connexion aux deux portails à l'aide d'un identifiant unique ou avec un système de type Franceconnect.

Le logiciel Requiem Opus Crimetières offrant des API, la base de données de celui-ci pourra directement être interrogée depuis le portail de GRC à l'aide de requêtes (SQL, ...) avec le compte technique de l'API, de façon transparente pour l'utilisateur.

b. La mise en place de la gestion de la relation citoyen passe par une application fullweb et responsive pour mettre à disposition un portail unique accessible sur le plus grand nombre de support.

L'accès citoyen est à différencier de l'accès agent, ce dernier devra accéder à un back-office à l'aide d'un compte spécifique ou de son compte informatique.

L'architecture logique se présente donc de la façon suivante:

- un front-office (portail unique) pour l'utilisateur.
- un back-office pour les agents avec une connexion LDAP pour minimiser le nombre d'identifiants applicatifs et la faible sécurité qui découle de ce nombre.
- les différents comptes de connexion API pour permettre l'interopérabilité des services.
- Au fur et à mesure de la mise de la GRC, il faudra adapter les services proposés aux besoins des citoyens, computeriser et gérer la qualité des données, puis échanger dans le but d'améliorer l'expérience utilisateur.

FONCTION PUBLIQUE TERRITORIALE INTERREGION EST

Intitulé du concours
ou de l'examen :

Technicien principal 2nd Classe

CONCOURS (1) Interne (1)

Externe (1)

EXAMEN (1) Troisième concours (1)

(1) Cocher la case correspondante

ouvert le 14 avril 2022

à Vandœuvre - les - Nancy

Epreuve de Etude de Cas

Spécialité et/ou option : ingénierie, informatique et SI
(le cas échéant uniquement)

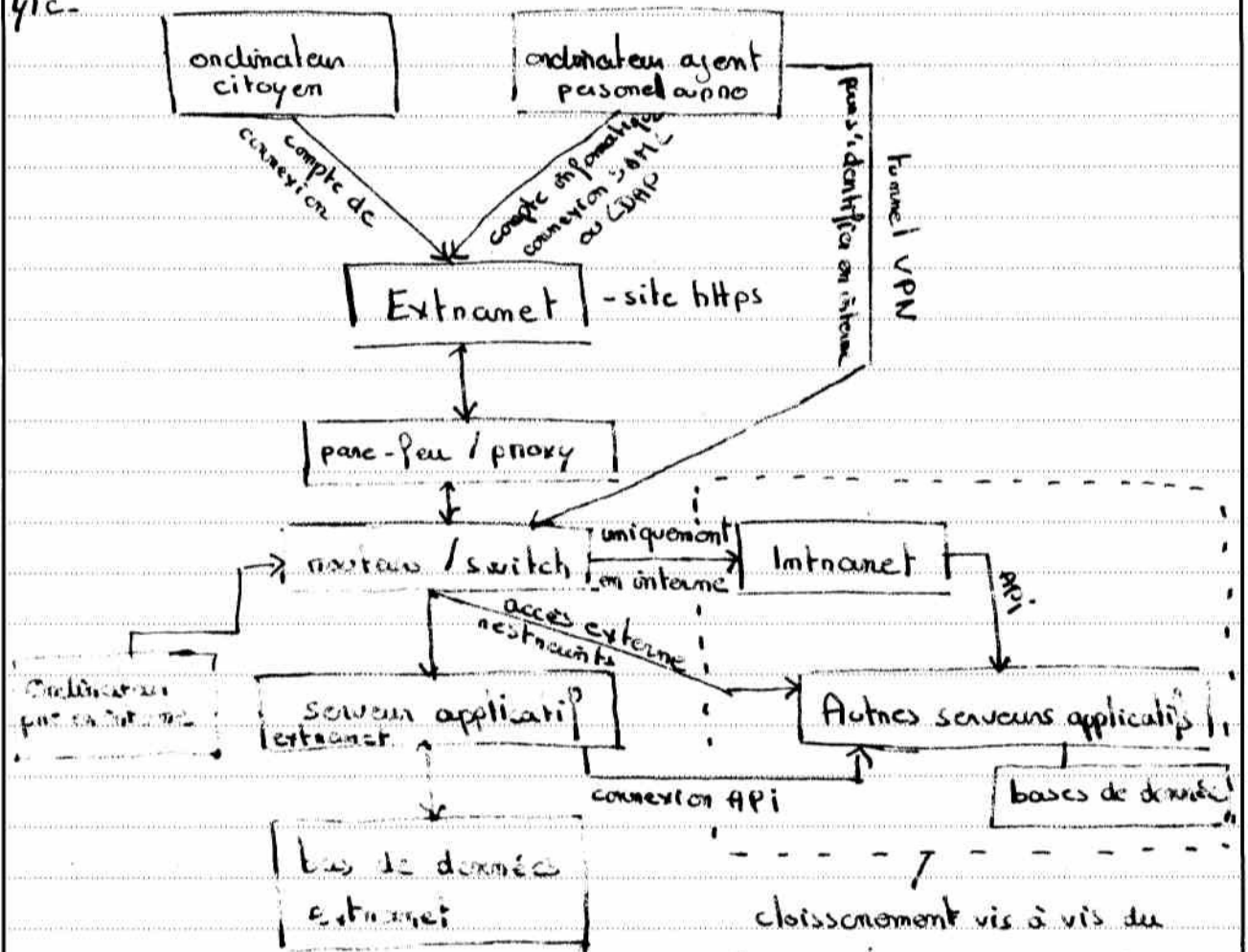
Numéro d'anonymat
Cadré réservé à
l'administration



9547465731

Humecter, rabattre et coller la partie gommée.
OBLIGATOIRE POUR GARANTIR VOTRE ANONYMAT

4/c-



cloisonnement vis à vis du
réseau externe avec un accès
uniquement depuis le réseau interne
Ouverture externe au cas par cas
des besoins applicatifs.

Extranet: accessible depuis un client web à l'aide d'un compte unique utilisateur pour les citoyens (accès etc)... Utilisation du compte informatique de l'agent pour la connexion (LDAP, SAML ou lien avec l'actifs directory)

Intranet: accessible en interne depuis le réseau de la collectivité avec le compte informatique de l'agent et disponible en externe depuis une connexion VPN permettant l'identification en interne.

Port-jeu/proxy: limiter les adresses de connexion possibles à l'aide d'un outil de supervision et de règles de restrictions (accessible uniquement depuis certains pays, etc...)

Serveurs applicatifs: Guvner l'accès des serveurs en externe uniquement en cas de besoins spécifiques (portail famille, application de terrain, etc) de façon à cloisonner le SI et de limiter les risques d'exposition puis de rebonds d'un serveur à un autre.

Et c. La mise en place d'une méthode agile dans la gestion de projet est intéressante dans le cas d'un projet où l'utilisateur final est difficilement mobilisable et quand ses besoins et attentes évoluent avec le temps.

La première étape, comme dans tous projets, commence par la définition du cadre. Un objectif principal et une limite de temps doivent être définis pour lancer le projet et pouvoir l'évaluer. Cette étape nécessite le comité technique

qui comprend le responsable technique, le DSI, le DGS et un élu en lien avec la thématique du projet.

La deuxièm^é étape consistera en la préparation des tâches à faire (backlog) par l'équipe projet. Durant la définition de ces tâches il faudra garder en mémoire les demandes du client pour définir les accès de priorité.

En fonction des priorités de chaque tâche on les déplacera dans les tâches en cours (sprint), en gardant à l'esprit qu'un sprint dure en moyenne 2 semaines. Les tâches en cours doivent être fini à la fin de celui-ci.

Pendant le sprint des réunions quotidiennes courtes (15 minutes) sont mises en place pour indiquer les tâches réalisées et les points manquants.

La troisième étape est le déroulement du sprint avec pour objectif de présenter un élément du projet final qui pourra être évalué.

À la fin du sprint les retours des clients et utilisateurs sont pris en compte pour ajuster le backlog en fonction de ce qui suit, n'aurait pas et des nouvelles attentes qui sont apparues pendant le sprint.

Il faudra ensuite recommencer des sprints jusqu'à l'accomplissement du projet dans le délai et le budget impartis.

b. Dans le cas de la mise en place de la gestion de la relation citoyen, la méthode agile est à privilégier car la définition précise d'un libra des charges touchant un grand nombre de services n'a pas de me plus être en accord avec les attentes des usagers à la fin du projet.

En plus la maturité numérique des services proposés aux usagers pouvant grandement varier, la méthode agile permet de proposer les services au fur et à mesure qu'ils sont disponibles à la mise en ligne.

Les retours de utilisateurs à chaque nouveau services permettent l'amélioration de la prestation et la correction des précédents dans le cadre de l'amélioration continue des services.

En définissant les priorités des services avec les usagers, il est possible d'améliorer l'image de la collectivité en proposant les services attendus. Ce gain de confiance pourra engendrer une plus grande participation citoyenne et une tolérance quant à l'ordre de mise en production des services disponibles sur la GRC.

6) La gestion de la relation citoyen, en proposant différents services place l'usager au cœur de l'action de la collectivité. En lui permettant de facilement suivre l'activité de la collectivité, d'accéder à ses services (crèches, facturation, base de connaissance), de commenter et faire des retours, la GRC fait de l'usager un interlocuteur de pair.

Elle permet de cette façon de récupérer les besoins et attentes d'une partie des citoyens qui ne seraient pas forcément venus s'exprimer lors des réunions publiques d'informations.

Si la réponse de la collectivité suit les attentes des usagers en termes de délais et de qualité, elle va augmenter l'adhésion de ces derniers à la GRC et potentiellement augmenter la qualité de service. En répondant directement les besoins d'intervention des usagers elle permet à la collectivité d'être informée plus rapidement de la nécessité de déployer les services technique. Transformant, d'une certaine manière les citoyens en agents de terrain.

La gestion de la relation citoyen repose sur la capacité de la collectivité de répondre aux besoins des usagers pour les fidéliser et leur donner envie d'être acteurs des évolutions de celle-ci.

Elle permet aux personnes familières des outils numérique de trouver l'information rapidement et de donner plus de temps aux agents d'accueillir les publics sensibles moins à l'aise de façon à répondre aux besoins de développement durable et d'égalité d'accès aux services