

Tax On Pylons

1 - Informations générales

Référence interne à votre pouvoir local :

1.1 Titre du projet

Titre du projet * : Digitalisation de l'administration – Approche globale et métiers

1.2 Résumé du projet

Rédigez un résumé non confidentiel (max. 1 page) du projet, qui pourra être diffusé auprès d'un large public en cas de décision de financement favorable. Le résumé doit reprendre les demandeurs et éventuels partenaires, les objectifs visés par le projet à partir du besoin (constat de départ et résultats attendus), en quoi consiste la solution, et s'il échet sa répliquabilité et l'impact du projet pour la Wallonie.

Résumé du projet :

Note relative à la digitalisation de l'Administration

1. Contexte

Aujourd'hui, toutes les organisations travaillent sur leur transformation numérique. Une des préoccupations majeures des services publics est de pouvoir se digitaliser pour améliorer et professionnaliser leurs processus de travail et améliorer le service au citoyen.

La digitalisation représente un enjeu de taille si les services publics souhaitent combiner accessibilité et efficacité pour les citoyens avec sécurité et mobilité pour le personnel des administrations. Ce besoin accru de digitalisation concerne essentiellement les services administratifs qui, durant ces 2 dernières années, ont vu leur mobilité impactée par la crise sanitaire.

Depuis 2022, le télétravail, rendu obligatoire, a impliqué une prise de conscience importante de la nécessaire digitalisation des processus de travail. Ce télétravail obligatoire laissera progressivement place au télétravail structurel, nécessitant la poursuite de la digitalisation entamée et menée jusqu'à présent de manière parfois sommaire. Cette nouvelle approche de travail rencontre aujourd'hui des limites et doit s'accompagner d'une réflexion globale sur les besoins et évolutions nécessaires des services publics. C'est la raison pour laquelle, la Ville de Mons souhaite investir dans une série d'outils permettant d'accroître son efficacité tant pour le personnel que pour les citoyens.

2. Approche globale - Investissements nécessaires à la mise en place de la digitalisation dans l'administration

- *Développement de l'Open Data :*

La Ville de Mons souhaite s'engager dans la démarche Open Data, dans un premier temps pour briser les silos et pallier au manque de transversalité en matière d'accès aux données de service. Dans un second temps, à des fins d'ouverture de ses jeux de données aux citoyens, aux entreprises et autres opérateurs du territoire. Les bénéfices apportés pour l'Open Data sont multiples. Parmi ceux-ci nous retiendrons notamment :

- une meilleure connaissance, et un meilleur niveau de maîtrise des données gérées à l'échelle de l'administration,
- le croisement de données à des fins d'enrichissement, d'accessibilité, et de réutilisation,
- plus de transparence envers le citoyen (public externe au sens large),
- un meilleur contrôle qualité de la donnée induit par son ouverture.

Cette démarche s'inscrira sur le long terme et nécessitera l'acquisition d'outils informatiques (ETL, base de données, serveurs, etc.) pour sa mise en œuvre, ainsi que l'accompagnement d'expertises externes visant à nous apporter toute l'aide dont nous aurons besoin, tant au niveau de sa mise en œuvre que pour le transfert de compétences au fil du temps.

- *Solution de gestion électronique de courrier*

La Ville de Mons utilise aujourd'hui une solution de gestion électronique de courrier qui n'est pas adaptée à ses besoins, et qui ne permet pas d'atteindre l'objectif visant la dématérialisation et le suivi efficace du courrier entrant et sortant dans son inégalité.

Outre l'acquisition d'une solution de gestion de courrier la plus efficace possible, il sera nécessaire de disposer d'une expertise externe pour l'analyse complète de nos process internes en la matière, pour l'analyse des besoins en lien avec nos spécificités métiers, pour la prospection du marché, et in fine pour proposer à la Direction générale les solutions les mieux adaptées à notre environnement de travail.

- *Logiciel CRM :*

Pour bon nombre de services de l'administration, la gestion des contacts externes, nécessaire dans le cadre des envois massifs de mails (vœux, doudou, etc.), représente de réelles difficultés en raison de l'absence d'outil efficace. En effet, chaque service gère actuellement ses propres listes de contacts à l'aide de fichiers Excel individuels. Cette problématique est clairement identifiée par les services concernés, en attente d'un outil professionnel qui leur permettra de gagner en efficacité (gestion centralisée des contacts, partage de l'information, création de listes ciblées, traitement automatisé d'envoi de mails, etc.).

3. Approche « métiers » nécessaire au fonctionnement des services de l'administration

A. Ressources humaines

- *Pointages RH : logiciel et équipement*

La dématérialisation de la gestion du temps et la mise en place du pointage électronique permettra l'automatisation du traitement de l'ensemble de ces processus, et donc une gestion plus efficace dans ce domaine, tant pour le service traitant (GRH) que pour l'ensemble des services de l'administration (Ville/CPAS). Les thématiques visées sont la gestion des absences (congrés, maladies, formation, etc.), la gestion des horaires de travail et le pointage.

- *Logiciels Soft RH : gestion de carrière*

La dématérialisation de la gestion des carrières permettra à l'administration (Ville/CPAS) de disposer d'un dossier RH complètement informatisé pour l'ensemble de son personnel. Cela englobe les thématiques suivantes :

- Formation : gestion des catalogues, des coûts, des demandes, des planifications, en lien avec les évolutions de carrière

- Evaluation : suivi des échéances et envois des notifications, suivi des évaluations, des recours éventuels, en lien avec les évolutions de carrière
 - Compétences : description de fonction, de poste, dictionnaire de compétences, gestion des entretiens, etc.
 - Recrutements
- Digitalisation des dossiers de carrières existants

En complément du volet acquisition logicielle, et afin de disposer de l'intégralité des dossiers RH sous forme digitalisée, il sera nécessaire de dématérialiser les dossiers de carrières existants sous format papier. En outre, ceux-ci devront être accessibles au travers des outils de gestion du temps et activité, de la carrière et autres. L'objectif pour les services étant de gagner en efficacité et d'optimiser leur fonctionnement dans un contexte de développement du télétravail sur la durée. Afin que ces travaux soient réalisés dans les meilleurs délais, il sera nécessaire de prévoir un accompagnement externe, tant pour l'analyse et la proposition de solutions technologiques à prévoir, que pour la réalisation de ce travail de digitalisation.

B. Gestion territoriale

- *Logiciel de gestion des permis*

La solution logicielle utilisée actuellement présente certaines limites en matière de gestion des permis d'urbanisme, et n'intègre pas de solution de gestion des permis d'environnement et autres. Afin de gagner en efficacité, il est nécessaire aujourd'hui de disposer d'un outil intégré permettant la dématérialisation de la gestion, du suivi, et de l'introduction de l'ensemble des permis. C'est une attente forte des services concernés. D'autre part, les citoyens et les entreprises qui souhaitent réaliser leur futur projet d'urbanisme pourront bénéficier d'un service plus efficient en matière de gestion des procédures de permis (CoDT et autres).

- *Outil cartographique :*

Le service cartographie de la Ville de Mons gère et utilise un grand nombre de données géo-référencées. Ces données sont soit créées dans le service même, soit par des agents d'autres services, soit encore par des organismes externes, public ou privés. Les technologies de l'information, et en particulier celles liées aux géo-données sont en constante évolution. La composante spatiale des données, leur précision et leur

exactitude est un défi majeur pour permettre à la Ville de Mons de continuer à offrir un service optimal à ses citoyens. L'objectif est donc d'acquérir un outil cartographique plus moderne, permettant la visualisation, le traitement et le partage de ses données géo spatiales (cartes et autres) au travers d'interfaces Web. Cet investissement va de pair avec la mise en œuvre et le développement de l'Open Data.

1.3 Thématique(s) du projet

Le projet doit nécessairement contribuer à la relance et à la résilience et répondre à une ou plusieurs thématique(s) :

- Améliorer l'orientation usager et la transparence administrative : OUI
- Améliorer l'inclusion des publics vulnérables (les plus éloignés des institutions) : OUI
- Améliorer la gouvernance des données : OUI
- Améliorer l'infrastructure informatique, en ce compris la dématérialisation des processus de travail et des missions ainsi que la cybersécurité : OUI
- Augmenter et optimiser l'utilisation des logiciels libres :
- Améliorer la connectivité du territoire et/ou des citoyens : OUI
- Contribuer au développement numérique « intelligent » du territoire, selon la notion de « smart city » : OUI

Le projet intègre l'impact environnemental : économie d'énergie, économie circulaire, Cet impact peut être pris en compte au niveau des technologies développées, via des clauses environnementales « Green IT » dans les cahiers des charges, et au niveau des objectifs poursuivis (« IT for Green »), via une optimisation de processus, de données, de l'utilisation des ressources, ...

Le projet prend en compte l'impact social : accessibilité, fracture numérique, inclusion des publics vulnérables (les plus éloignés des institutions), ...

Le cas échéant, le(s) demandeur(s) s'engage(nt) à ce que, dans leur procédure de marché (cahiers des charges) et de sélection pour la réalisation du projet, il soit clairement prévu que le(s) prestataire(s) retenu(s) devront adhérer aux principes de la répliquabilité et de l'interopérabilité de la solution, et qu'il soit notamment spécifiquement prévu des clauses qui garantissent la souveraineté et ouverture de la donnée générée.

Le projet présente un caractère innovant pour le pouvoir local.

1.4 Durée du projet

Le projet devra être entièrement mis en œuvre avant le 30 juin 2023.

Durée estimée pour la mise en œuvre du projet (en mois) :

24 mois

Veillez indiquer dans quelle mesure le projet participe au développement d'une stratégie au sein de l'entité, en cohérence avec le PST.

La digitalisation représente un enjeu de taille si les services publics souhaitent combiner accessibilité et efficacité pour les citoyens avec sécurité et mobilité pour le personnel des administrations. Le télétravail, rendu obligatoire pour raison de force majeure, a induit une prise de conscience importante de la nécessaire digitalisation des processus de travail. Le télétravail obligatoire laissera progressivement place au télétravail structurel, nécessitant la poursuite de la digitalisation entamée et menée jusqu'à présent de manière parfois sommaire. Cette nouvelle approche de travail rencontre aujourd'hui des limites et doit s'accompagner d'une réflexion globale sur les besoins et évolutions nécessaires des services publics. C'est la raison pour laquelle, la Ville et le Cpas de Mons souhaitent investir dans une série d'outils permettant d'accroître leur efficacité tant pour le personnel que pour les citoyens.

Sur le plan des ressources humaines, l'implémentation de nouvelles approches stratégiques et d'outils digitaux dans les processus RH vise des enjeux multiples : la dématérialisation des documents papiers actuels, la fiabilité des processus internes, la simplification des tâches, l'amélioration de la marque employeur, le gain de productivité qui permettra de se concentrer davantage sur les « ressources humaines » (le bien-être des travailleurs, la gestion des talents, etc...).

A ce jour, l'offre de pouvoir réaliser des actes RH dans une gestion décentralisée et collaborative est inexistante au sein de notre administration, ce qui entraîne un déficit de transparence et de contrôle dans les procédures internes.

L'idée est de pouvoir s'inscrire dans un management de confiance en se munissant d'outils de gestion performants (la gestion du temps avec l'implémentation de pointeuses permettant notamment une comptabilisation précise des heures supplémentaires, logiciels soft RH, digitalisation dossiers de carrière) permettant une automatisation et une

communication aisée de l'information entre toutes les composantes de l'administration mais aussi des citoyens.

En parallèle, la Ville de Mons entend s'inscrire dans l'amélioration du service rendu au citoyen en veillant à accroître son degré de satisfaction au regard de la gestion de ses demandes tant en termes d'accessibilité des informations ou des documents, qu'en termes de retour attendu et de délai de traitement. Cet objectif est poursuivi au travers de la mise en œuvre de processus de digitalisation du courrier et de gestion des permis. Aussi, l'open data et l'outil cartographique permettent de construire les bases nécessaires à tout développement futur visant à l'élaboration d'outils prédictifs pouvant servir d'aide à la décision.

Ce projet vise donc plusieurs axes dont la finalité est de moderniser le fonctionnement de l'administration ce qui répond à différents objectifs de notre PST :

O.S.1. : « Une administration exemplaire en termes de transparence, de participation citoyenne et de transition écologique ».

O.S.2. : « Une administration communale moderne, efficace, orientée « citoyen » » :

O.S.5. : « Une ville qui, avec son agglomération, s'affirme comme 3ème Métropole wallonne, innovante et connectée ».

Indiquez également si le projet est tributaire d'autre(s) projet(s) conjoint(s) et les dates de mise en œuvre de ces derniers.

NON

2 - Description du projet de développement numérique « intelligent »

Uniquement à compléter si le thème choisi est le développement numérique « intelligent » du territoire, en cohérence avec la stratégie régionale Smart Region Digital Wallonia.

2.1 Principale(s) partie(s) prenante(s)

Une partie prenante engagée dans le projet n'est pas demandeur ou codemandeur. Il peut s'agir d'un partenaire public ou privé qui accompagne le(s) demandeur(s).

Décrivez brièvement les activités des parties prenantes et leur implication dans le projet.

Partenaire privé :

NON

Partenaires locaux :

NON

Partenaires institutionnels :

CPAS de la Ville de Mons

2.2 Situation de départ et objectif du projet

Situation de départ

Situez le plus clairement possible ce qui a déclenché ce projet (problème, besoins, occasions, idées innovantes...). Esquissez succinctement l'historique préalable ou la manière dont le projet est né ou a été inspiré :

Ce projet découle de la volonté de l'administration de se moderniser. Actuellement les informations qui sont gérées où générées par l'administration circulent difficilement entre les différents services et hors de l'administration. Ce fonctionnement engendre parfois des erreurs de planification et rend compliqué la prise de certaines décisions car les informations sont parfois incomplètes ou dépassées. De plus, comme les informations sont réparties entre les différents services de l'administration il est parfois très compliqué d'identifier qui dispose des informations dont nous avons besoin ou même de savoir quelles sont les données à notre disposition.

En outre, ces données existent sous différentes formes en fonction des affinités des services. Même si elles existent, elles ne sont pas toujours lisibles pour tous les services concernés et/ou compatibles entre elles.

Nous faisons le constat de ces difficultés rencontrées quotidiennement par manque de maîtrise de la donnée, par manque de dématérialisation de nos processus métiers, et par manque de transversalité. L'accroissement de la digitalisation de l'administration, centrée sur une plus grande maîtrise de la donnée et de ses flux, est une réelle opportunité tant pour l'administration que pour ses citoyens.

Le projet découle donc de la volonté de se moderniser et d'améliorer le fonctionnement et l'atteinte des objectifs.

Objectif du projet

Décrivez en une ligne ou deux l'intérêt et les motivations à entreprendre ce projet ?
Identifiez les **défis** (stratégiques, opérationnels, technologiques) concrets :

L'objectif stratégique vise une administration plus moderne, plus efficace, plus transparente, avec comme finalité l'amélioration du service rendu aux citoyens.

La volonté est, dans un premier temps, de rendre l'ensemble des données qui sont à notre disposition accessible plus facilement par les différents corps de métiers constituant l'administration pour travailler de façon plus efficace (réduction des duplications d'encodage, des informations contradictoires, etc.)

Dans un deuxième temps, l'objectif est d'enrichir d'avantage la base des données de départ avec des données complémentaires que nous ne maîtrisons pas toutes dans l'objectif d'augmenter l'intérêt de cette base de données et d'en maximiser l'exploitation future.

En finalité, il s'agira de rendre une partie de ces données publiques pour répondre à la demande croissante de transparence.

En parallèle, la dématérialisation permettra de répondre à plusieurs défis :

- L'utilisation de supports numériques permet l'accélération des échanges d'informations de manière sécurisée entre l'employeur, les employés et les citoyens. Ce gain de temps constituera un réel atout en matière de productivité et de performance pour l'ensemble des administrateurs et des utilisateurs.
- Réduction de l'impact écologique et valorisation de notre responsabilité sociétale en diminuant au maximum la consommation et production de documents papier.
- Dans le cadre d'une saine gestion et de notre garantie à respecter notre plan gestion (CRAC), le projet visera à diminuer nos frais de fonctionnement (moins de frais d'impression, d'acheminement et d'archivage).

Cela permettra des prises de décision basées sur des informations plus claires, riches et précises et facilitera la collaboration avec les différentes composantes de l'administration et entités externes.

Ces objectifs nécessiteront un accompagnement externe important en vue d'analyser nos processus de fonctionnement interne, d'orienter nos choix technologiques, et de nous aider à atteindre ces objectifs le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Quelle est la plus-value à court, moyen et long terme poursuivie dans ce projet ?

Objectifs à court terme :

S'inscrire dans une démarche qualité en matière de gestion de la donnée, de son traitement, et de son accessibilité.

Permettre de disposer en temps réel de données fiables, lesquelles nous assureront de pouvoir prendre des décisions sur des informations correctes et plus précises (ex : gestion des congés, heures de récupération, etc...).

Objectifs à moyen terme :

Disposer d'outils technologiques et méthodologiques permettant de matérialiser cette démarche qualité.

Disposer de plus de données ce qui permettra, via les outils de gestions identifiés, d'établir une gestion plus proactive et dynamique (avec des informations fiables=anticipation de plans d'actions).

Objectifs à long terme :

Capitaliser sur les plus-values qu'apportera la maîtrise de la donnée de manière générale.

Se servir des outils développés comme base pour les différents projets smart que la ville de Mons souhaite développer.

Aussi, avec ces innovations techniques au sein de l'administration, cela permettra de changer les habitudes polluantes et de renforcer la notion de responsabilité sociale de notre ville, en atteignant le défi « zéro papier ».

2.3 Prise en compte de l'impact social

Décrivez dans quelle mesure les publics vulnérables sont inclus dans le projet

Détaillez svp. :

Une administration/un CPAS qui maîtrise ses données, leurs accessibilités (tant interne qu'externe), tout en étant capable de les enrichir (croisement des sources de données), disposera implicitement d'outils et d'indicateurs permettant une meilleure prise en

charge des publics vulnérables (logement, prévention, environnement, accompagnement social et autres)

Plus spécifiquement, avec l'implémentation d'outils soft RH tourné vers les utilisateurs, il est permis de penser que dans le cadre de la gestion des candidatures par exemple, certains citoyens plus vulnérables, qui rencontrent des difficultés à rédiger un CV et/ou lettre de motivation, aient un accès facilité au dépôt d'une candidature via des formulaires simplifiés.

Quel(s) public(s) numérique(s) vulnérable(s) sont pris en compte ?

Ce projet vise à moderniser le fonctionnement de l'administration et de rendre notamment disponibles des informations aux citoyens en termes de recrutement. Les publics numériques vulnérables comme les demandeurs d'emploi avec peu de qualifications sont visés par une partie de ce projet.

2.4 Examen technologique et caractère innovant de la solution

Décrivez l'innovation proposée dans ce projet. Quelle(s) solution(s) technologique(s) seront développées ?

Détaillez les fonctionnalités techniques svp. :

En ce qui concerne l'approche globale :

Opendata :

- collecter les données provenant de multiples sources (internes, externes),
- améliorer la qualité des données (structuration, formatage, enrichissement, etc.),
- partager les données selon différents formats, différents canaux de communication, à des publics cibles différents (interne/externe)

Outil de gestion de courrier :

- numérisation du courrier entrant et sortant (et mails)
- indicatage
- traçabilité/recherche
- classification
- liens courriers
- gestion du flux
- suivi de traitement

- sécurité
- etc...

Outil CRM

- Gestion centralisée des contacts
- Création de listes thématiques/événementielles
- Envoi automatique de courrier
- Partage d'information
- Sécurité
- etc.

En ce qui concerne l'approche métiers :

Sur le plan RH, la Ville de Mons a pour ambition de se doter à moyen terme d'une cité administrative, moderne et tournée toujours plus vers le service de qualité à rendre aux citoyens. L'innovation consiste à franchir le pas d'une gestion RH numérique en mettant en place les trois items suivants :

- Un logiciel de pointage via badge, PC, biométrie, ... : fonctionnalités techniques permettant de suivre et d'analyser les temps de travail des agents de manière simple, efficace et fiable :

-un module de gestion des présences et des absences du personnel

-un module de gestion des horaires fixes et variables

-un module de télétravail

-un module de gestion des heures supplémentaires

-un module de gestion de la paie – interface avec notre outil Persée.

- Un logiciel soft RH : Implémentation d'un Système d'Information pour la Gestion des Ressources Humaines (SIRH) adapté et complet, intégrant les modules suivants :

- gestion du recrutement

- gestion des formations

- gestion des évaluations

- gestion des compétences

- Un outil de digitalisation des dossiers carrière avec la fonctionnalité principale suivante :

- un référentiel unique des données RH, accessible à tout moment, via un réservoir de données communes à tous les agents de l'administration.

Pour le logiciel de cartographie

- collationner toutes les bases de données existantes au niveau des services de la ville et les représenter sous forme de cartes

Quelle(s) technologie(s) numérique(s) innovante(s) permettront au projet d'être mis en œuvre ? :

Ce projet n'a pas pour vocation à mettre en œuvre des technologies numériques innovantes. Le caractère innovant pour la ville et le Cpas de Mons est de mettre en place des technologies qui n'existent pas actuellement, ou qui nécessitent d'être optimisées car elles ne répondent pas entièrement au besoin (manque d'efficacité).

La solution envisagée a-t-elle encore besoin d'être testée sur le terrain pour être validée? Expliquez :

Ces technologies existent et sont éprouvées. Cependant, elles doivent être étudiées et adaptées aux spécificités et aux fonctionnements de la ville et du cpas de Mons.

Détaillez les aspects innovants du projet (concept, solution, service smart) :

L'aspect innovant du projet est la mise en place d'un environnement numérique qui permettra de visualiser en temps réel les informations de l'administration et d'anticiper avec précision l'impact des décisions.

A votre connaissance, la solution proposée dans le projet existe-t-elle déjà sur le territoire wallon/belge/international ? **OUI**

Pouvez-vous positionner le projet par rapport par exemple à des initiatives sur la même thématique dans d'autres villes et communes, y compris à l'étranger. S'il s'agit d'une adaptation d'une solution existant à l'étranger, expliquez en quoi un développement supplémentaire est-il nécessaire. Détaillez si possible (en l'état de vos connaissances et de celles de vos partenaires). :

Le développement de la digitalisation de l'administration est souhaité par l'ensemble des pouvoirs locaux. L'objet de nos besoins dans le cadre de cet appel à projets existe déjà dans d'autres Ville et Cpas Wallons. L'intérêt de développer cette démarche sur l'ensemble du territoire Wallon et au-delà n'est plus à démontrer, et s'inscrit dans la stratégie Digital Wallonia.

En quoi les investissements répondent-ils à une stratégie globale de transition numérique au niveau local cohérente avec les orientations régionales, dont la stratégie régionale de transformation numérique Digital Wallonia et contribuant à un ou plusieurs objectifs précités ? :

Ce projet s'inscrit dans la stratégie Digital Wallonia.

L'objet même du projet est de mettre en place une stratégie globale de transition numérique au niveau local qui est en phase avec les orientations régionales et internationales. Il répond à différents objectifs repris dans le cadre de la déclaration de politique régionale 2019-2024 car ce projet vise à favoriser, systématiser la collecte, l'analyse et le partage des données. La DPR, en son chapitre 8, vise très clairement cette volonté de numérisation qui doit « *promouvoir la mise en œuvre de processus de simplification administrative* » ou encore « *faciliter et simplifier les démarches administratives des usagers lorsqu'ils doivent adresser des demandes aux différentes administrations* ».

Quels sont selon vous les principaux risques identifiés pour la mise en oeuvre de ce projet ? :

Les délais de mise en œuvre

La disponibilité/le manque de ressources

2.5 Caractère répliquable du projet et interopérabilité de la solution

Comment le projet s'intégrera dans le système informatique/technologique existant de votre territoire ? La solution proposée est-elle interopérable avec d'autres solutions existantes ou à venir présentes sur votre territoire ?

Précisez par exemple si elle utilisera des standards ouverts. :

Le projet actuel ne s'intégrera pas dans un système technologique existant, car à ce stade il n'y a rien de comparable au niveau régional. Seul le volet open-data s'intégrera à la plateforme régionale « ODWB » (Open data wallonnie-Bruxelles). La volonté est bien de capitaliser sur les initiatives du Gouvernement wallon et de la Fédération Wallonie-Bruxelles, et ce dans le respect des standards mis en place.

L'un des avantages de ce projet est qu'il se base sur l'ouverture et le partage des données et pourra donc facilement communiquer avec des futures plateformes pour récupérer des données qui viendront l'enrichir et réciproquement.

Avez-vous l'intention de développer votre projet au-delà de ce qui est prévu dans le cadre de l'appel à projets ? Si oui, serait-ce envisageable ? De quelle manière ?

Oui, la volonté de développement de la digitalisation de l'administration s'inscrit sur le long terme et dépasse le cadre de cet appel à projets. Ce projet doit servir de base pour l'ensemble des futurs projets smart développés par la ville. Cela vaut aussi bien pour l'acquisition de solutions technologiques diverses (tant métiers que transversales), que pour le développement de l'Open Data pour lequel un nouveau service de gestion de la données sera créé au sein de l'administration.

Sous réserve du droit de la propriété intellectuelle, listez les résultats qui pourront faire l'objet d'une diffusion et précisez le mode diffusion envisagé :

L'objectif de l'Open Data pour une administration est bien d'ouvrir, à tous, ses données au format numérique de manière à pouvoir les réutiliser facilement, que ce soit par les citoyens, les entreprises ou l'administration elle-même.

Expliquez comment les éléments répliquables seront documentés pour une diffusion sur l'ensemble du territoire wallon.

Chaque jeu de données devra être accompagné d'un descriptif complet permettant la bonne compréhension de celui-ci, ainsi que tout autre élément d'explication/documentation visant sa répliquabilité. Ces éléments d'information seront disponibles sur le portail Open Data.

Par ailleurs, les éléments techniques permettant la mise en place du projet seront repris dans les cahiers des charges, ce qui permettra à toute entité qui le souhaite de disposer des mêmes solutions.

2.6 Pérennité du projet

Comment avez-vous prévu d'assurer la pérennité du projet ? Comment envisagez-vous la gestion et le financement à long terme de la solution, du démonstrateur éventuel, voire du déploiement de la solution sur tout votre territoire ? :

L'acquisition des outils de gestion de courrier et CRM sont nécessaires au bon fonctionnement de l'administration, et seront acquis ou optimisés dans la durée. La gestion de ces solutions est assurée par les services métiers, en collaboration avec le Département Informatique. Les coûts de maintenance seront prévus afin de garantir la disponibilité et la pérennité de ces solutions, comme c'est le cas pour toutes autres solutions informatiques. En ce qui concerne le développement de l'Open Data, celui-ci sera assuré par un nouveau service en charge de la gestion de la donnée. L'objectif est de constituer cette nouvelle équipe dès la mise en œuvre du projet Open Data, et de la développer au fur et à mesure de sa montée en charge.

Avez-vous prévu les coûts d'exploitation et de maintenance, et pour quelle durée ? Expliquez :

Oui, à durée indéterminée, et tant que ces solutions seront utilisées au sein de l'administration/du Cpas.

2.7 Informations d'impact

Décrivez et quantifiez le principal impact prévu ou potentiel pour votre territoire. Quel est la plus value attendue pour vous et pour vos citoyens ?

Précisez l'intérêt potentiel estimé pour le(s) demandeur(s) et pour la Région. Utilisez notamment des indicateurs quantifiables comme le nombre de citoyens ou résidents impactés positivement par votre projet.

Le principal impact est interne, et vise l'amélioration du fonctionnement de l'administration. La finalité recherchée est de faciliter l'accès à des informations de qualité, et enrichies par le croisement des différentes sources de données internes/externes. Cela favorisera la transversalité, et optimisera le traitement des données disponibles au sein de l'administration. Les solutions envisagées permettront une meilleure accessibilité et traçabilité du contenu d'information, et assureront le

traitement plus efficace de celui-ci dans un mode de fonctionnement plus mobile (télétravail).

Pour les citoyens, l'impact se traduira par un accès aux données publiques, couvrant les différents domaines d'activité de la Ville et du Cpas de Mons, et présentées sous différentes formes (tableaux, graphiques, cartes, etc.). L'optimisation de la gestion du courrier, l'acquisition d'une solution CRM et l'outil de gestion des permis garantiront aux citoyens un meilleur suivi de leurs échanges avec l'administration ainsi qu'une communication plus efficace et mieux ciblée. Tout citoyen pourrait potentiellement bénéficier de ces avancées qui répondront davantage à leurs besoins.

Pour la région, l'Open Data se traduira par un accès à des informations de qualité, régulièrement mises à jour. Ces données, publiées dans des formats « standards », et accessibles en temps réel pour certaines d'entre-elles, seraient réutilisables à toutes fins utiles.

Les indicateurs qui peuvent être utilisés sont le nombre de jeux de données, de cartes et flux d'information en temps réel qui seraient rendus accessibles, le nombre de CV recueillis en ligne, d'échanges avec le département RH.

Décrivez l'impact sociétal du projet :

D'un point de vue sociétal, la mise à disposition d'informations précises et à jour de l'administration permet de répondre à une politique d'accessibilité des données et de transparence efficace et dynamique.

Le projet vise-t-il une amélioration de l'efficacité des services du(des) demandeur(s) telle qu'une meilleure gestion de flux sur le territoire ?

Expliquez et détaillez si possible les indicateurs de suivi/return du projet en la matière (quantification possible de l'impact sur les services).

Oui. La Digitalisation accrue de l'administration, et la dématérialisation de ses processus métiers apporteront une plus grande flexibilité au travail, et iront dans le sens d'un élargissement des possibilités de télétravail. Cela permettra également une dématérialisation plus large de la relation citoyenne. Ces deux aspects vont dans le sens d'une meilleure gestion des flux de circulation sur le territoire, autant que d'une gestion plus efficace de l'administration.

Aussi, via la mise à disposition d'informations, parfois en temps réel, l'open data permettra une meilleure gestion de flux sur le territoire en publiant des indicateurs de trafic ou de disponibilité de places de parking, ou en signalant la présence de travaux, d'événements et autres.

En outre, grâce à l'implémentation de telles solutions qui autonomisent de nombreux processus, il sera également permis de rencontrer une efficacité renforcée au sein du département RH, lequel sera davantage focus sur des tâches à forte valeur ajoutée et de mobiliser ses ressources humaines à « l'humain ». L'impact sur ce service composé de 20 agents sera non négligeable. A l'échelle du citoyen, il se verrait offrir un nouveau service en ligne.

Le projet implique-t-il une transversalité entre matières communales? Contribue-t-il à briser des silos administratifs ? Comment le projet s'intègre-t-il dans l'ensemble de solutions déjà existantes sur le territoire communal ? Quelle plus-value apporte-t-il ? Expliquez. :

Oui. Amener de la transversalité, et rendre la donnée accessible en brisant les silos est l'un des objectifs visés, tant au niveau de l'administration que du territoire. Ce projet conduira au développement d'outils ou de méthodologies, visant à récolter, transformer, et publier le contenu d'informations généré dans les services.

De cette manière, en centralisant les données et les rendant accessibles à l'ensemble des services (dans le respect de la RGPD et de la vie privée) on initie une dynamique où le partage et l'accès aux informations devient plus facile, et ceci aussi au niveau extra-communal.

Par ailleurs, ce projet est complémentaire à l'acquisition de logiciels plus transversaux permettant aux différents services amenés à collaborer à faire usage de programmes de gestion mutualisables et compatibles entre eux.

2.8 Gouvernance de la donnée

Le projet soumis utilise-t-il des données communales existantes et/ou des données récoltées à cette occasion sur le territoire du(des) demandeur(s) ? **OUI**

Précisez si possible les données en question ainsi que les départements administratifs concernés. :

L'objectif visé est de pouvoir récolter (si besoin) l'ensemble des données présentes au sein des différents départements de l'administration (Urbanisme, services techniques, événements, culture, marchés publics, population, finances, ressources humaines, Cpas, etc.) et ce, quel que soit l'endroit où elles se trouvent (logiciels métiers ou autres types de bases de données) et quel que soit le format.

Le projet soumis générera-t-il des données récoltées sur le territoire du(des) demandeur(s) ?

Précisez si possible. :

Oui. Outre la récolte de données existantes, ce projet permettra de récolter, par différents moyens, toutes informations utiles sur le territoire (patrimoine, culture, tourisme, mobilité, travaux, voiries, environnement, point d'intérêt, etc.)

En cas de données générées par le projet, ces données seront-elles mises à disposition des communes demanderesses? Ces données devraient pouvoir être publiées sur la plateforme Open Data Wallonie-Bruxelles (www.ODWB.be). :

L'un des objectifs de ce projet est de mettre à disposition une partie des données (sauf celles soumises à la propriété intellectuelle, à la RGPD ou relevant de la vie privée) en open-data via un portail dédié et/ou la plateforme ODWB.

Le projet prévoit-il de fournir au(x) pouvoir(s) local(aux) une plateforme de gestion de flux ou services administratifs à partir des données générées par le projet ?

OUI moyennant le respect de la propriété intellectuelle, de la RGPD et de la vie privée.

Détaillez :

???

S'agit-il d'une plateforme de gestion en temps réel ?

Ce n'est pas l'objectif premier visé dans le cadre de cet appel, mais cette base permettra le développement à venir de tout type de projet en matière d'ouverture de jeu de données présentées sous différentes formes. Nous pouvons dès lors imaginer le développement d'une plateforme de gestion de flux de circulation basée sur l'Open Data, par exemple.

Expliquez :

La finalité est de bénéficier des informations en temps réel pour pouvoir prendre des décisions sur base de données ponctuelles.

S'agit-il d'une plateforme mutualisable avec un canevas commun ou d'une plateforme propre au demandeur (développement propriétaire...) ?

Développez :

En matière d'open data, il s'agira bien d'une plateforme mutualisable, identique à la plateforme ODWB

Le projet soumis permettra-t-il de générer des données ouvertes à publier sur la plateforme Open Data Wallonie-Bruxelles (www.ODWB.be) ?

Ceci permettra potentiellement une réutilisation des données anonymisées pour d'autres services urbains innovants. Précisez si possible de quels types de données il sera question et sous quel format. Expliquez si possible comment la qualité des données sera garantie. :

Oui, le projet a pour vocation d'utiliser et de produire des données (ouvertes ou pas) et il aura aussi la possibilité de venir enrichir les jeux de données présents dans la plateforme Open Data Wallonie-Bruxelles.

Types de données :

- Urbanisme – matérialisation cartographique des permis de bâtir ou des permis d'urbanisation (ancien permis de lotir) autorisés avec fiche signalétique reprenant le programme ;
- Logement – matérialisation cartographique des permis de locations délinés, des arrêtés d'insalubrité pris, des logements inoccupés, ... ;
- Socio-économique – matérialisation cartographique des cellules commerciales avec fiche identitaire (type de commerce, coordonnées, heures d'ouverture) ;
- Etc.

Un travail d'inventaire de ces jeux de données est actuellement en cours, ce qui permettra d'affiner quelles données seront ouvertes. Les types et formats de données publiées ne sont pas encore déterminés à ce stade.

Expliquez comment le projet soumis veillera à la protection des données personnelles, à leur sécurité et à leur accessibilité en open data (ouverture des données). :

Les délégués à la protection de données de la Ville et du Cpas de Mons seront impliqués dans la démarche, et veilleront au bon respect de la RGPD.

Le projet prévoit-il une visualisation des données ouvertes (plateforme « dashboard ») et/ou leur intégration dans des plateformes permettant de sensibiliser à l'ouverture de la donnée et à leur valorisation potentielle ?

Expliquez quels données et indicateurs de performance (KPI) du projet seraient ainsi visualisables. :

Oui. La plateforme permettra la visualisation des données ouvertes sous différents formats (tableaux, graphes, cartes et autres). Le choix des données et autres KPI n'a pas encore été déterminé à ce stade.

2.9 Interaction et communication vers les utilisateurs pour massification du projet

Expliquez de quelle manière le citoyen a été ou sera impliqué pour définir ou mettre en oeuvre le projet (par ex. pour déterminer les exigences fonctionnelles) et quelles méthodes dans ce cas ont été utilisées à cette fin. :

Il n'est pas prévu d'impliquer le citoyen pour la définition et la mise en oeuvre de ce projet. Cependant, à terme, nous serons bien évidemment attentifs à toutes demandes ou propositions citoyennes en la matière. Dans ce cas, celles-ci seront d'abord soumises à analyse et validation de nos autorités avant ouverture.

Au-delà de la solution innovante en tant que telle, quels types d'application ou micro-service sont envisagés pour permettre l'interaction avec vos citoyens?

Comme indiqué dans les finalités prévues à moyen et long terme, il sera possible de mettre à disposition des citoyens différents jeux de données. Avec le temps le nombre de jeux de données mis à disposition va augmenter de même que les services découlant de ces données.

Précisez si cette application pourra être agrégée dans une plateforme à destination du citoyen wallon. :

Oui. Comme expliqué l'objectif est bien d'utiliser une plateforme mutualisable, dans le respect des standards en matière d'ouverture de nos jeux de données.

Quelle communication vers le citoyen est envisagée pour garantir l'atteinte d'une masse d'utilisateurs jugée suffisante ?

Décrire les moyens consacrés, média envisagés, délais, personnes ou organes relais. Chiffrez et justifiez svp les objectifs et indiquez les moyens qui seront mis en oeuvre pour la mesure et le suivi de l'atteinte des objectifs. :

Notre service communication sera partie prenante dans ce projet, et impliqué tant au niveau de la rédaction et/ou de la validation des contenus d'information publiés, qu'au niveau de la prise en charge de la campagne d'information citoyenne le moment venu. Pour ce faire, la cellule communication fera usage des moyens de communication qu'elle jugera utile (site Interne, page FB, courrier, Mons magazine ou autre). La méthodologie et les moyens à consentir en la matière n'ont pas encore été déterminés à ce stade.

2.10 Programme de travail - rétroplanning

Décrivez le programme de travail, la manière dont le projet est abordé et pourquoi certains choix sont éventuellement effectués

Quelles sont les étapes identifiées pour atteindre les objectifs ? Décrivez les jalons éventuels dans un retroplanning (en particulier en cas de phasage) et les moments de décision intermittents.

Pour chacune des étapes que vous avez listées ci-dessus, veuillez répondre aux questions suivantes :

- **COMMENT** (approche, méthode de travail) sera-t-elle accomplie
- **QUAND** (planning) et
- par **QUI** (répartition des tâches, estimation en ETP-mois nécessaires, synergie et complémentarité entre demandeurs, partenaires et facilitateurs). :

Sur le plan de l'approche globale :

1) Développement de l'Open Data :

Avant-projet : (S1 2021)

Constitution d'un groupe de travail (GT) -> Chargé de projet, IT, Direction générale.

Veille technologique et récoltes d'information (GT)

Communication interne (codir élargi) (GT)

Réalisation d'un inventaire des données disponibles dans les services (chargé de projet + tous les services de l'administration) -> travail en continu

Sponsoring : (S2 2021)

Présentation de la démarche aux autorités et validation du projet de développement de l'Open Data, en lien avec la création d'un nouveau service de gestion de la donnée.
(Chargé de projet, Direction générale, Collège)

Lancement : (S1 2022)

1. Prévision budgétaire (ordinaire, extra, ressources humaines)
2. Réalisation d'un marché de service pour l'accompagnement à l'engagement de profils qualifiés (data analyst/scientist, autre) -> (GT)
3. Engagements externes (interne ?), -> (GT + accompagnement externe)
4. Constitution du nouveau service gestion de la donnée (Direction générale + GRH)
5. Réalisation d'un marché de fourniture et service pour l'accompagnement d'une expertise externe (méthodologies, rédaction des clauses techniques du marché d'acquisition, mise en œuvre, conseils, transfert de compétence, etc.), (Service gestion de la donnée)
6. Réalisation d'un marché d'acquisition des outils matériels et logiciels inhérents au développement du projet (Service gestion de la donnée + accompagnement externe)

Mise en œuvre : (S2 2022/S1 2023)

1. Déploiement des outils (adjudicataire du marché + IT)
2. Formation (adjudicataire du marché + Service gestion de la donnée)
3. Identification, analyse et validation des jeux de données à récolter, croiser, enrichir et ouvrir (opportunités/plus-values), (Service gestion de la donnée + les services de l'administration + Direction générale + Collège)

4. Validation des aspects sécurité et conformité RGPD (Service gestion de la donnée + IT + DPO's)
5. Structuration, formatage et assurance qualité des jeux de données, validation des process à mettre en œuvre visant à pérenniser la qualité de la donnée en tout temps, etc. (Service gestion de la donnée)
6. Mise en œuvre de la récolte d'information, aspects techniques et méthodologiques (Service gestion de la donnée)
7. Communication liée à la présentation de la donnée (Service Communication + Service gestion de la donnée)

Test/pilote avec quelques jeux de données (S1 2023)

Validation (S1 2023)

Montée en charge progressive et réalisation régulière de bilans (adapter les moyens en regard des objectifs à atteindre) (S2 2023 et +)

2) Solution de gestion électronique de courrier :

La Ville et le cpas de Mons disposent déjà d'une telle solution, utilisée en mode de production depuis quelques mois/années. Cependant celle-ci ne satisfait pas totalement et nécessite donc des évolutions, voire l'acquisition d'une toute autre solution.

Avant-projet : (S1 2022)

Constitution d'un groupe de travail (GT) -> Direction générale, IT

Récoltes d'information auprès d'organismes externes (GT)

Communication (codir) (Direction générale)

Lancement : (S2 2022)

1. Prévision budgétaire (ordinaire, extra)
2. Réalisation d'un marché de service pour l'accompagnement d'une expertise externe à des fins d'analyse de l'existant, d'analyse des processus de fonctionnement interne et des spécificités de chaque service en la matière, de prospection, de proposition des solutions/de fonctionnement, de rédaction des clauses techniques du marché d'acquisition, d'aide à la mise en œuvre, de conseils, etc.), (GT)

3. En fonction du travail d'expertise et en fonction des besoins, réalisation d'un marché pour l'acquisition des outils matériels et logiciels inhérents au développement/à l'acquisition d'une solution de gestion électronique du courrier. (GT + accompagnement externe)

Mise en œuvre : (S1 2023)

1. Déploiement des outils (adjudicataire du marché + IT)
2. Formation (adjudicataire du marché + Secrétariats + IT)
3. Définir les priorités en matière de déploiement dans les services (Direction générale)
4. Validation des aspects sécurité et conformité RGPD (IT + DPO's)
5. Développement des solutions en regard de chaque spécificité de service (GT + adjudicataire du marché)
6. Communication interne (Direction générale + Service Com.)

Test/pilote avec un service traitant et un service destinataire (S2 2023)

Validation (S2 2023)

Montée en charge progressive et réalisation régulière de bilans (S2 2023 et +)

3) Solution de gestion CRM :

La Ville et le Cpas de Mons ne disposent pas encore de solution de gestion centralisée des contacts externes, répondant à ses besoins de fonctionnement. A ce stade, elle fait le constat de difficulté organisationnelle face à l'absence d'outil efficace.

Avant-projet : (S1 2022)

Constitution d'un groupe de travail (GT) -> Direction générale + services principalement concernés : Tourisme, culture, événements, communication, etc.

Réalisation d'inventaire et analyse des besoins (GT)

Prise de contact fournisseurs et récoltes d'information (GT + IT)

Estimations budgétaires (GT)

Communication (codir) (Direction générale)

Lancement : (S2 2022)

Prévision budgétaire (ordinaire, extra)

En fonction du travail d'analyse et de prospection, réalisation d'un marché pour l'acquisition d'un outil de gestion CRM et/ou autres. (GT + IT)

Mise en œuvre : (S1 2023)

1. Déploiement des outils (adjudicataire du marché + IT)
2. Récupération des données (adjudicataire du marché + services concernés)
3. Validation des aspects sécurité et conformité RGPD (IT + DPO's)
4. Formation (adjudicataire du marché + services concernés)

Test/validation (S1 2023)

Utilisation en production (S1 2023 et +)

Sur le plan de l'approche métiers :

4) Volet RH

1. Identification des solutions RH existantes sur le marché et comparaison

Comment : Acquisition des solutions via une procédure de marché public, via identification des clauses techniques.

Quand/Qui : La procédure de marché public pourra commencer à l'obtention du subside suite à quoi il faudra compter environ 6 mois pour attribuer le marché, ensuite 6-12 mois pour le paramétrage et l'implémentation des solutions au sein de l'administration avec le département GRH en première ligne et les sociétés désignées. Vu le type de données, il s'agira essentiellement d'un travail interne.

2. Implémentation

Les logiciels et le matériel nécessaire seront choisis en collaboration avec des sociétés qui seront choisies lors d'une procédure de marché public visant à développer la politique de gestion des ressources humaines pour la ville.

Quand : Il sera prévu de lancer la procédure d'élaboration des clauses techniques au moment de l'obtention du subside, de sorte à ce que la procédure de marché puisse être lancée et aboutie au plus tard 18 mois après l'obtention du subside.

Qui : Travail en collaboration entre les services ville et la société qui sera désignée dans le cadre de l'accompagnement de la ville de Mons pour la mise en place d'une politique de gestion de ressources humaines efficace. La procédure devrait prendre 18 mois.

3 - Budget du projet Il est utile de préciser que le budget qui pourra être alloué sera de 500.000€ TVAC par projet au maximum. Indiquez au préalable la provenance du projet (plusieurs réponses possibles)

Option A : Suggestion émanant d'un mandataire :

Option B : Volonté politique inscrite dans une stratégie communale (PST) ou intercommunale et un budget communal ou intercommunal

Option C : Projet avec une assise existante sur laquelle il peut s'accrocher

Option D : Projet existant mais qui avait dû être abandonné

Si option B, précisez et indiquez le montant total estimé dans ce cas ; fiche en annexe, si possible avec calendrier budgétaire :

Approche globale	
Développement de l'Open Data	126.000 €
Solution de gestion électronique de courrier	90.000 € (30k accomp. + 60k outils)
Logiciel CRM	10.000 €
Approche « métiers »	
Pointages RH : logiciel et équipement	200.000 €
Logiciels Soft RH : gestion de carrière	87.000€ /an en souscription annuelle
Digitalisation des dossiers de carrières existants	40.000 € (10k accomp. + 30k digitalisation)
Logiciel de gestion des permis	110.000 €
Outil cartographique	195.500 €

Si option C, précisez l'existant et les intervenants impliqués :

Comme expliqué, la Ville et le Cpas de Mons disposent déjà d'une solution de gestion électronique de courrier, utilisée en mode de production depuis quelques mois/années. Cependant celle-ci ne satisfait pas totalement et nécessite donc des évolutions, voire l'acquisition d'une toute autre solution. Les intervenants dans ce projet sont les directions générales et leur secrétariat, l'IT, en collaboration avec l'ensemble des services de l'administration.

Si option D, précisez les raisons de l'abandon :

Budget du projet *

Un template pour le budget du projet est mis à disposition.

Les rubriques des dépenses éligibles sont ainsi les suivantes :

- *coûts de personnel et/ou sous-traitance (= main-d'oeuvre et accompagnement)*
- *coûts du matériel et des infrastructures nécessaires à la solution innovantes*
- *coûts de développement logiciels et applicatifs*
- *frais de communication*
- *frais de fonctionnement (inférieurs à 10% !)*

Indiquez svp le retour sur investissement estimé, direct ou indirect :

Le retour sur investissement porte sur les avantages à long terme que les solutions envisagées offriront pour faciliter la vie des citoyens, de l'administration et des autres entités externes qui pourront bénéficier de données précises et à jour via des modèles facilement transposables sur l'ensemble du territoire.

4 - Engagements dans le cadre de projet de développement numérique « intelligent »

Veillez cocher les éléments suivants pour engagement ! Attention, si certains éléments ne sont pas cochés, le projet ne sera pas éligible au financement régional !

Le demandeur principal et les codemandeurs s'engagent à renoncer, à minima pour les exercices budgétaires 2021 et 2022, à lever toute taxe directe ou indirecte sur les mâts, pylônes ou antennes affectées à la réalisation, directement avec le public, d'une opération mobile de télécommunication par l'opérateur d'un réseau public de télécommunications locales.

Les demandeurs s'engagent à ce que, dans leurs procédures de marché (cahiers des charges) et de sélection pour la réalisation du projet, il soit clairement prévu des clauses:

- **demandant la documentation des éléments répliquables tels que les API ;**

- **garantissant gestion et souveraineté et ouverture de la donnée générée.**

Le demandeur principal et les codemandeurs éventuels s'engagent à ce que figure au moins une PME parmi les prestataires à la mise en place de la solution en cas de projet lauréat.

Le demandeur principal et les codemandeurs éventuels s'engagent à ce que le projet participe à une stratégie communale (Programme stratégique transversal) ou intercommunale.

Par l'envoi de cette candidature en ligne, le(s) candidat(s) s'engagent officiellement à respecter ces conditions.