

# Rencontres : les outils numériques au service des collectivités

## Module n° 1 *Webinaire : l'acquisition d'une application mobile par la collectivité*

Clément LE CORRE  
Laura LE BRIS



# Sommaire

## I. Introduction générale

- ❖ Rappel du cadre réglementaire
- ❖ Une application mobile : pourquoi?
- ❖ La protection des données : nos recommandations
- ❖ La tarification
- ❖ La gestion du projet

## II. Résultats de l'étude comparative

- ❖ Les typologies d'applications : application unifonctionnelle, clé-en-main ou dédiée
- ❖ Les applications unifonctionnelles : les exemples de BetterStreet et de Panneau Pocket
- ❖ Les applications clé-en-main : l'exemple d'Intramuros
- ❖ Les applications dédiées : l'exemple de Neocity, les solutions de Berger Levrault et Arpège

# I. Introduction générale

## Rappel du cadre réglementaire

Le défi de la transformation numérique des collectivités s'intègre dans un cadre réglementaire.

- *Ordonnance 2014-1330 du 7 novembre 2014* : sur les **démarches en ligne**
- *Réforme du Code des relations entre le public et l'Administration, 23 octobre 2015* : sur les **saisines par voie électronique** (accusé de réception obligatoire - 30j pour répondre à la demande)
- *Loi pour une République Numérique du 7 octobre 2016* : **open data, protection des données, accès au numérique pour tous**
- *Règlement n° 2016/679*, dit règlement général sur la **protection des données**



# I. Introduction générale

## Une application mobile : pour quoi faire ?

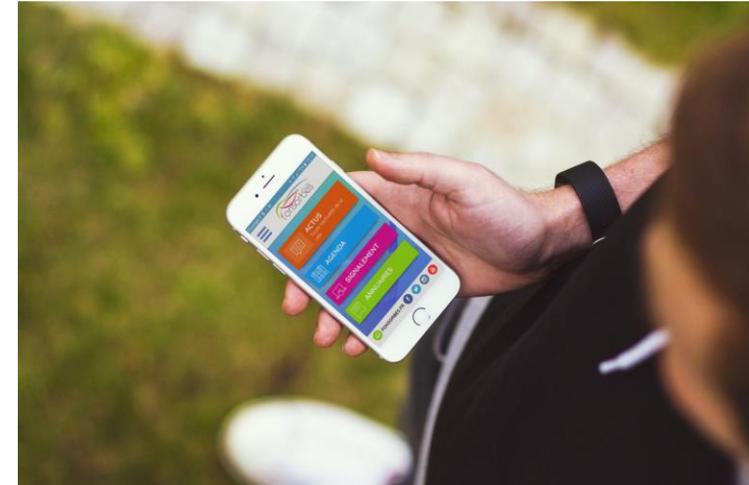
- Un marqueur concret du projet numérique de la collectivité

- Opportunité du nouveau mandat
- Rapidité de mise en place
- Plébiscite des habitants
- Attention à la fracture numérique

- Un excellent outil de communication

Permet une **communication dans les 2 sens**.

- De la Collectivité vers le Citoyen
- Du Citoyen vers la Collectivité



- Une utilité révélée en cas d'urgence et de situation exceptionnelle

En situation de crise : nécessité d'améliorer les canaux de communication et d'avoir la possibilité de notifier les usagers pour diffuser des informations importantes ou même des alertes.

# I. Introduction générale

## Une application mobile : pourquoi?

- Plusieurs types d'utilisateurs
  - usagers habitants,
  - touristes,
  - Associations
  - Commerçants
  - ...
- Information
  - Horaires d'ouverture des services publics
  - Menu cantine scolaire
  - Actualité de la commune, les évènements
  - etc.
- Utilisation directe par le citoyen
  - Déclaration d'incident (voirie, chute d'arbre, incivilités)
  - Outil de dialogue entre les citoyens (boite à idées, discussion...)

← Retour Signaler

Lieu du signalement  
(Vous pouvez verrouiller la position avec le cadenas bleu)



Photo (facultatif)

Ajouter une photo

Description

Exemple : décharge sauvage, voirie abîmée, panneau de signalisation manquant, mobilier urbain dégradé, graffiti, etc.

# I. Introduction générale

## Une application mobile : pour quels usages ?

- **Alerter le citoyen, via des notifications « push ».**
  - Alerte de sécurité (sanitaire, inondation...)
  - Rappels d'évènements
  - Travaux sur la commune
- **Services en ligne**
  - billetterie
  - disponibilités des places de parking
  - Prise de rdv avec agents ou élus
- Certaines applications vont plus loin et permettent la mise en place de connexions avec d'autres applications de la mairie : Portail famille, liaisons avec logiciels internes Berger Levrault...



# I. Introduction générale

## Les conditions d'utilisation et la protection des données : nos recommandations

La garantie de continuité de service : demander engagement et compensation en cas d'indisponibilité longue.



- Les mentions RGPD doivent a minima évoquer:
  - Base légale de récolte de données
  - Est-ce que des données sont récoltées?
  - Où sont stockées les données? En France?
  - Etablir que l'utilisateur a un droit de modification, suppression et consultation de ses données personnelles
  - Qu'est ce qui se passe en cas de violation de données
  - Durées de conservation

Les données collectées via l'application ne peuvent servir à d'autres finalités.

Dans le cas où l'intercommunalité porte le projet et gère les demandes des administrés, il faut que les usagers en soient informés.

# I. Introduction générale

## Les conditions d'utilisation et la protection des données : nos recommandations

### Le recueil de données des utilisateurs :

- Y-a-t-il nécessité de création de compte personnel ? Si oui, quelles données sont demandées ?
- La géolocalisation est-elle activable ?

### Le cas particulier de l'option « signalements » :

- Quelles données personnelles sont collectées ?
- Où sont stockées les photos ?



# I. Introduction générale

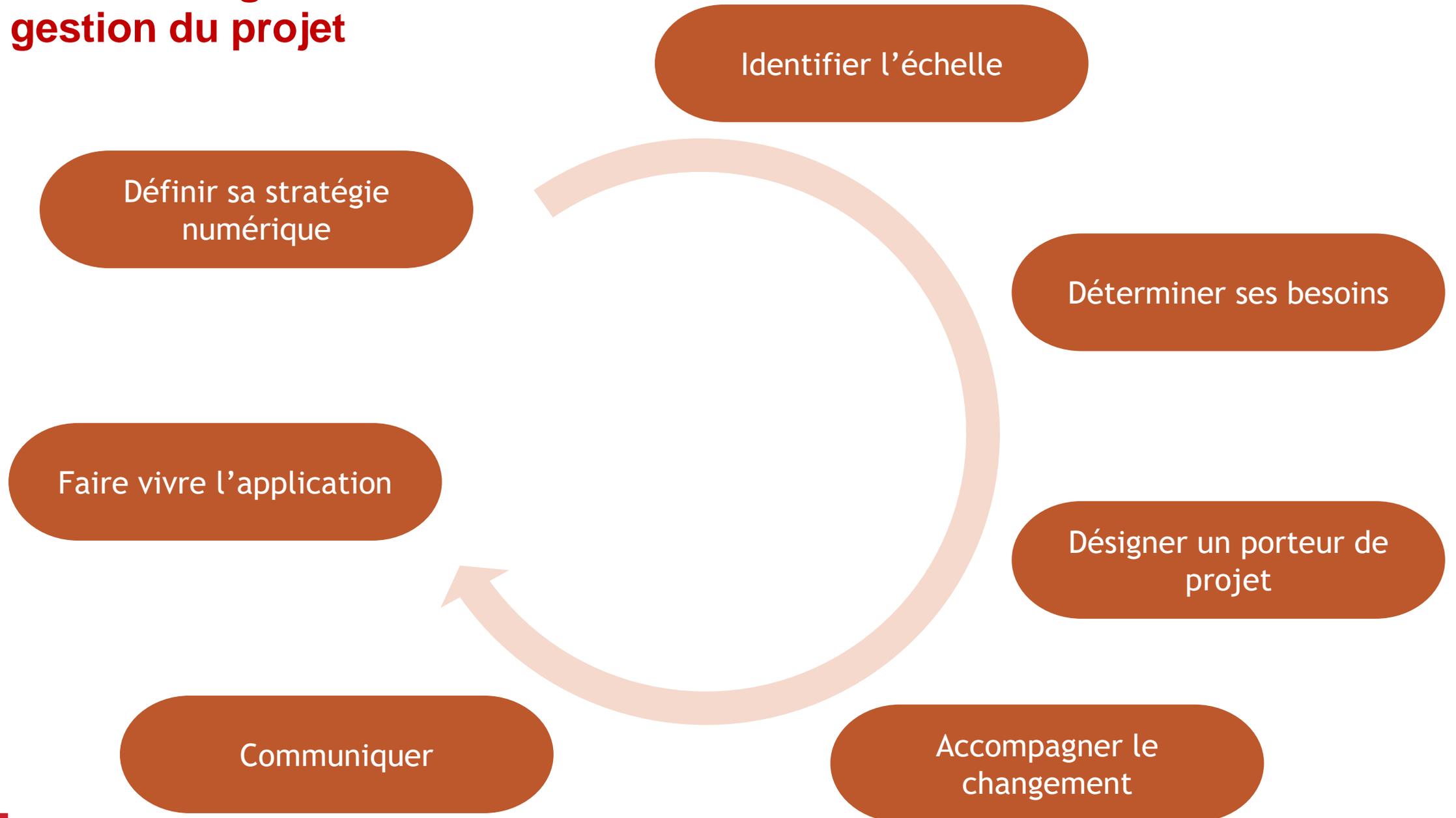
## Une application : à quel prix ?

- Tarification par strate démographique ou sur devis.
- Pour les applications les plus simples, avec le moins de fonctionnalités, les tarifs varient selon la taille de la collectivité : de quelques dizaines d'euros pour les plus petites collectivités à quelques centaines d'euros pour les collectivités les plus grandes.
- Pour les applications dédiées : un investissement financier plus important (développement et accompagnement plus poussés).
- Si le projet est porté par l'intercommunalité, le tarif peut être mutualisé.



# I. Introduction générale

## La gestion du projet



## II. Etude comparative

# Les typologies d'applications : unifonctionnelle, clé-en-main, ou application dédiée

### Des solutions « unifonctionnelles »

- Avantages :
  - L'application répond à uniquement un besoin. (Par ex: notifications d'informations ou le signalement)
  - Pas de complexité
- Inconvénients :
  - Attention au rapport qualité-prix
  - Séduction des usagers?

### Des solutions « clé en main »

- Avantages :
  - Faible investissement en temps
  - Moins coûteuses.
  - On retrouve l'essentiel des besoins
- Inconvénients :
  - Peu personnalisables
  - Services proposés simple
  - Soumises aux évolutions du prestataire.
  - La plupart du temps portent le nom de l'entreprise (pas le nom de la commune), cela aura moins d'impact et il sera plus difficile pour les usagers d'installer la solution.

### Des solutions dédiées à la commune

- Avantages :
  - Appli dédiée à la commune, porte le nom de la commune
  - Personnalisation, grande variété et complexité des services proposés
- Inconvénients :
  - Coût plus élevé, car travail de développement
  - Temps humain supérieur à investir

## II. Etude comparative

### Les applications unifonctionnelles : les exemples de BetterStreet et de PanneauPocket



- Signalement des incidents.
- Application collaborative : entre citoyens et communes mais aussi mise en relation des citoyens entre-eux.
- Solution de gestion et de planification pour les services techniques.
- Cartographie des demandes et des interventions.



- 1<sup>er</sup> niveau de l'application mobile.
- Permet de retrouver les informations que l'on peut retrouver sur les panneaux lumineux de la commune.
- Système de notifications à chaque nouvelle information.
- Un pack communication fourni (flyers, affiches...)
- **Prix: 180€ TTC/An commune de - de 1000 hab**



## II. Etude comparative

### Les applications clé-en-main : L'exemple de MyMairie



- Application **entièrement personnalisable**, chaque utilisateur peut afficher les fonctionnalités dans l'ordre de son choix.
- **Fonctionnalités larges** : actualités, signaler, agenda, commerces, menu des cantines, notifications instantanées, alerte météo, info pratiques, informations sur les démarches administratives, visite guidée, journal municipal, vidéos, sondage, suggestions, covoiturage (partenariat avec IDVROOM), annuaire des élus...



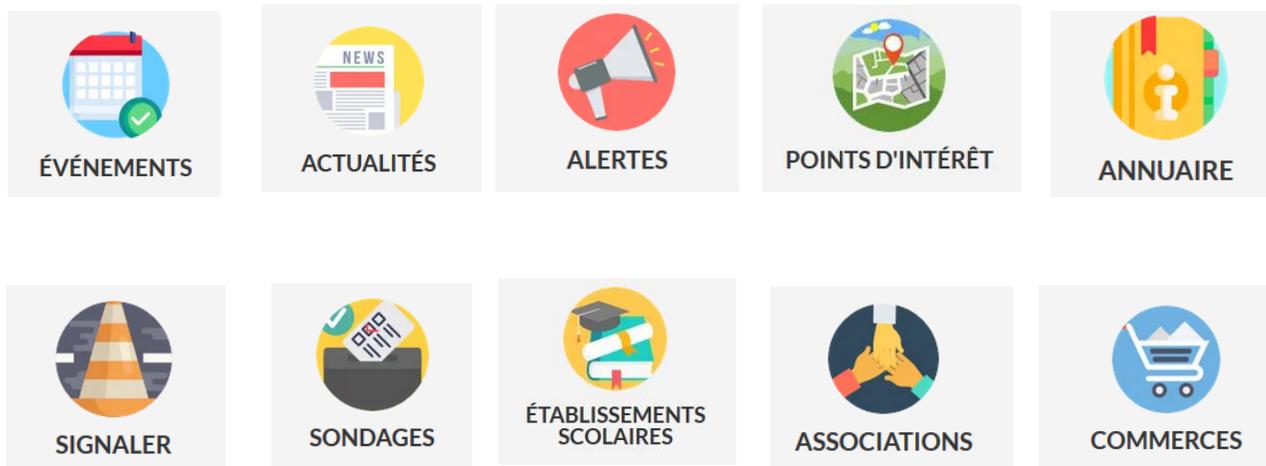
Tarif mensuel HT	Tranches d'habitants
?	Moins de 1000
150 €	Entre 1001 et 2000
220 €	Entre 2001 et 4000
275 €	Entre 4001 et 6000
330 €	Entre 6001 et 10 000
400 €	Entre 10 001 et 15 000
480 €	Entre 15 001 et 25 000

## II. Etude comparative

### Les applications clé-en-main : L'exemple d'Intramuros



- Application Clé en main, mise en service rapide.
- Système de notifications programmable.
- Prix variable, possibilité d'être porté par l'EPCI pour bénéficier d'un tarif préférentiel pour la commune.
- Conforme RGPD



Tarif mensuel HT	Tranches d'habitants
5 €	- 150
10 €	Entre 150 et 300
15 €	Entre 301 et 500
20 €	Entre 501 et 1000
35 €	Entre 1001 et 2000
45 €	Entre 2001 et 3500
60 €	Entre 3501 et 5000
Sur devis	Intercommunalité

## II. Etude comparative

### Les applications dédiées : L'exemple de Neocity



- Application ergonomique, avec le nom et les couleurs de la ville
- Consultable hors ligne
- Outil de gestion des signalement très poussé
- Conforme RGPD



## II. Etude comparative

### Les applications dédiées : L'exemple de M-City (Arpège)

- Une application qui se revendique pour les usagers mais aussi les élus et les agents.
- L'application est très personnalisable aux couleurs de la commune.
- Le + de l'app : une interconnexion possible avec d'autres logiciels de la suite Arpège, mais aussi une gestion des réservations en ligne, un système de demande.
- Avec une gestion des demandes l'application devient un véritable outil de GRC
- Hébergement des données au sein de la société.
- Prix sur devis



## II. Etude comparative

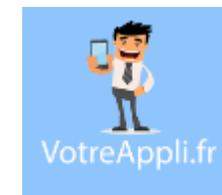
### Les applications dédiées : L'exemple de BL. Citoyens Mobile



- Une application adaptée pour un projet ambitieux de **dématérialisation globale** des services.
- Initialement un **portail GRC web** : l'application en est la déclinaison mobile.
- Des interconnexions possibles avec d'autres logiciels de la suite Berger Levrault.
- De très larges fonctionnalités (prise de RDV, facturation, inscriptions aux activités périscolaires).
- Prix sur devis.



# Les différentes applications étudiées



# Conclusion

- Le choix d'une application mobile doit s'inscrire dans un **projet numérique** global à penser sur le long terme.
- Il est important de **déterminer ses besoins** en amont car il existe une grande variété d'applications.
- L'acquisition d'une **application mobile doit présenter une réelle plus-value** par rapport au site web.
- Le **service Conseil et Développement** du CDG35 peut vous accompagner individuellement dans la définition de vos besoins et la mise en place d'un projet numérique. La cellule protection des données vous apporte également son expertise (contacts avec l'application, Conditions Générales d'utilisation...).

## Thématiques des prochaines rencontres sur les outils numériques :

- Ateliers "Outils numériques" : les outils des services techniques
- Ateliers "Outils numériques" : Gestion du courrier et GED
- Ateliers "Outils numériques" : Outils collaboratifs
- Ateliers "Outils numériques" : SIRH et GPEEC

MERCI DE VOTRE PARTICIPATION !  
Des questions ? Des remarques ?

Contacts :

- ❖ **Laura LE BRIS**, Chargé de mission RGPD  
02 99 23 76 93 / [laura.lebris@cdg35.fr](mailto:laura.lebris@cdg35.fr) / [dpd@cdg35.fr](mailto:dpd@cdg35.fr)
- ❖ **Clément LE CORRE**, Chargé de mission RGPD  
02 99 23 76 93 / [clement.lecorre@cdg35.fr](mailto:clement.lecorre@cdg35.fr) / [dpd@cdg35.fr](mailto:dpd@cdg35.fr)
- ❖ **Mathieu JACOVELLA**, Responsable de l'activité Administration numérique et protection des données personnelles  
02 99 23 76 93 / [mathieu.jacovella@cdg35.fr](mailto:mathieu.jacovella@cdg35.fr) / [dpd@cdg35.fr](mailto:dpd@cdg35.fr)