

**Guichet unique :  
Aperçu des nouvelles technologies au service du  
Citoyen (particulier et entreprise)**

*Développer la communication et le travail collaboratif pour mieux servir le citoyen*

**Thomas Coustenoble**

*Chef de Marché Solutions collaboratives, portails, gestion de contenus*

**IBM Software Group**

[Thomas.coustenoble@fr.ibm.com](mailto:Thomas.coustenoble@fr.ibm.com)

**Avril 2006**

## 1. Introduction

Le Citoyen est au cœur de toutes les attentions, tous les niveaux territoriaux (état, régions, départements, intercommunalités et communes) souhaitent s'adresser directement à lui en proposant de nombreux services plus ou moins adaptés à ses besoins.

Parallèlement à ce phénomène la décentralisation impose aux administrations de repenser certains de leurs processus de traitement des demandes et place certaines d'entre elles face au Citoyen, sans pour autant avoir un système d'information adapté à leur nouveau rôle.

Enfin, particulier et entreprises souhaitent davantage de facilité dans l'accès aux services, qu'ils soient dans des locaux ou bien à distance. Ainsi, le guichet unique pourrait bien apporter une brique essentielle dans la construction d'une relation durable et de proximité entre l'administration et le Citoyen. Ce guichet unique (qu'il soit physique ou virtuel), a pour principal objectif de fournir en un lieu unique, l'ensemble des services destinés au Citoyen : demande de carte d'identité, déclaration en ligne, accès aux services sociaux...

Afin de mettre en œuvre ce guichet unique, de nombreuses questions se posent, qu'elles soient d'ordre organisationnelles mais également technologique, point critique que nous allons détailler dans ce document :

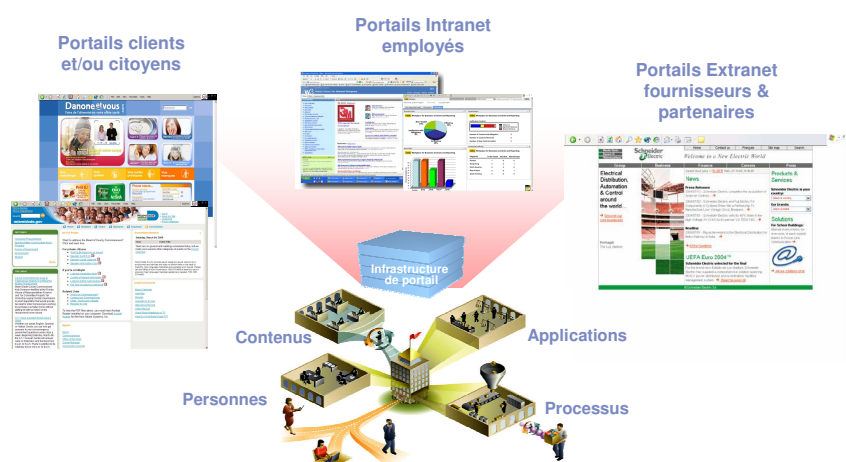
- Comment répondre rapidement aux attentes du Citoyen tout en prenant en compte les infrastructures existantes ?
- Comment s'inscrire le plus tôt possible dans une dynamique nationale à un échelon régional ou communal ? (ex : bénéficier des bonnes pratiques dans le domaine de la dématérialisation)
- Comment passer d'une relation « banalisée » à une relation « personnalisée » (avec ou sans notion de proximité, ce qui est un des axes de réflexion majeurs : où doit se situer le point d'entrée logique ?) avec le Citoyen ?
- Quel doit être le degré d'exigence dans la mise en œuvre d'un guichet unique ? comment mesurer son efficacité ?
- Au niveau du département, de la région ou de la commune, comment développer sa visibilité à travers l'usage d'Internet tout en bénéficiant des services en ligne déjà proposés par l'état ?

Ce document a pour principal objectif d'apporter des pistes de réflexion par rapport à ces questions. Il mettra l'accent sur les « briques » technologiques matures à la disposition des administrations pour la mise en place de services et plus généralement, d'un guichet unique. Ainsi, l'accent sera porté sur la notion de guichet unique virtuel accessible directement par le Citoyen. Les angles technologiques abordés (ex : le portail) sont également transposables pour un usage à destination des employés de la fonction publique en support dans les guichets uniques physiques (ex : services dans les mairies).

## 2. Le rôle du portail dans l'émergence et le développement d'un guichet unique

### 2.1 Définition de la notion de « portail »

En fonction de ses caractéristiques ou de son utilisation, de nombreuses définitions existent pour le mot « portail ». Dans le contexte du guichet unique, le portail est un point d'accès unique Web (Internet/extranet) à l'ensemble des services destinés au Citoyen. Nous verrons par la suite que les notions d'accès personnalisé et sécurisé peuvent permettre la mise en oeuvre de services innovants et l'adaptation rapide à l'évolution des attentes du Citoyen. Le portail peut également faciliter le travail des employés de la fonction publique en leur proposant un poste de travail adapté à leur rôle et à leur responsabilité. Il s'agit alors d'un « Intranet évolué », capable de proposer l'accès aux bonnes procédures, contenus et outils en fonction de leur profil. Ceci afin de leur permettre de répondre plus efficacement aux demandes du Citoyen. Pour les deux cas, il peut s'agir de la mise en oeuvre d'une infrastructure unique de portail.



*Le portail est un point unique d'accès aux ressources : il peut se décliner en portail clients, fournisseurs, employés, consommateurs, citoyens...en fonction des besoins auxquels il doit répondre en priorité.*

Largement utilisé depuis la fin des années 90 pour la mise en place de sites Web à destination des consommateurs (*Business to Consumer*), les portails Web ont été largement déployés depuis par les entreprises, pour répondre aux enjeux liés à leur productivité et à leur réactivité face aux changements rapides du marché (portails Intranet/Extranet ou *Business to Employee* et *Business to Business*). Il faut noter que de nombreuses administrations ont déjà réalisé (ou sont en cours de réalisation) des portails destinés à leurs employés ou aux citoyens (*Government to Citizen*).

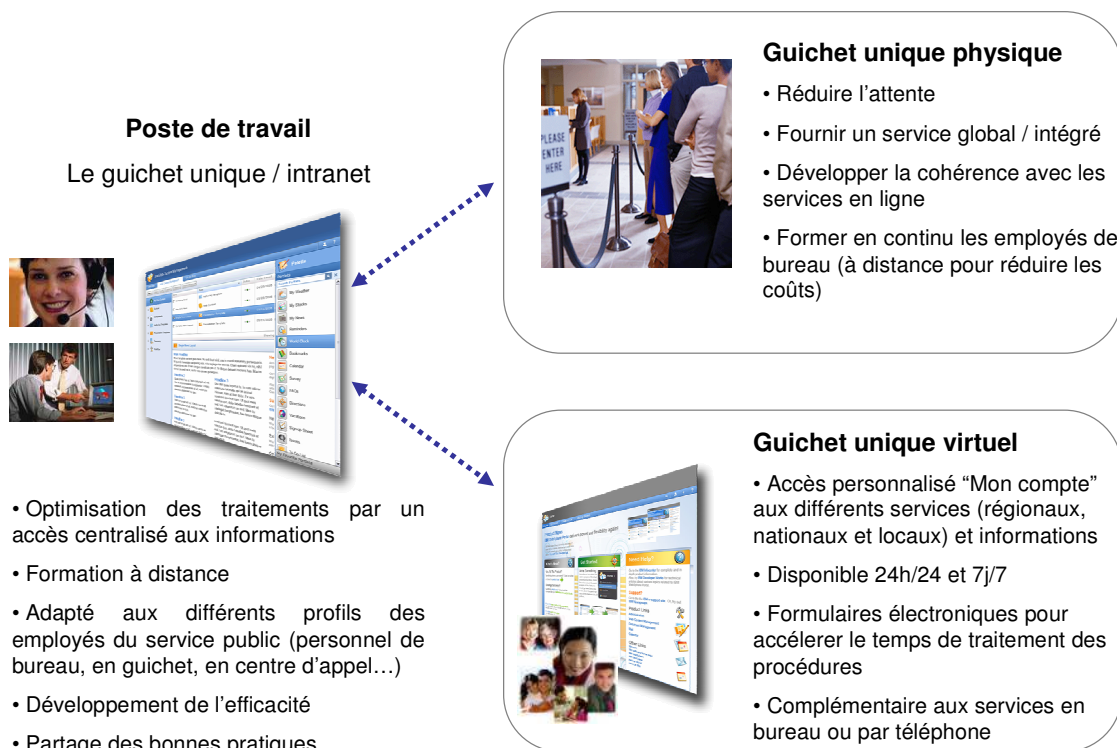
Plus généralement, le portail est un point d'accès unique Web, personnalisé et sécurisé, aux applications, contenus, processus et personnes. Cette définition et les composants technologiques déployés dans le cadre de projets de portail peuvent donc varier en fonction

des priorités : intégration d'applications existantes (internes ou celles de fournisseurs par exemple), publication de contenu sur le Web, gestion des documents, personnalisation des accès à l'information, gestion des ressources humaines,...

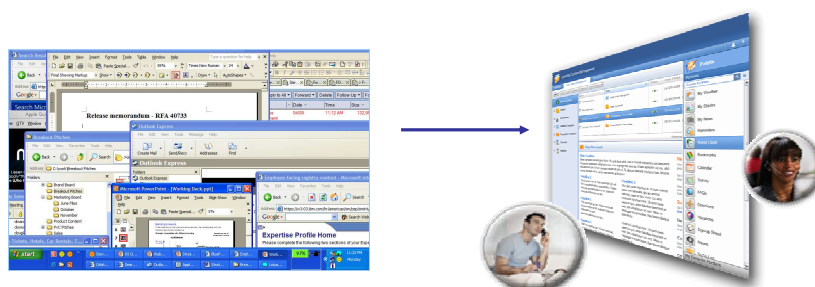
Il existe donc plusieurs approches technologiques pour la réalisation d'un portail et la mise en œuvre d'un guichet unique sur le Web. Il y en a en fait principalement deux : tout concevoir par soi-même, ou bien choisir une solution prête à l'emploi. Dans ces deux cas, il sera également possible de choisir entre une plate-forme proposée par un éditeur ou bien opter pour l'utilisation de logiciels libres.

L'illustration ci-dessous présente deux principaux scénarios d'utilisation d'une infrastructure de portail. Le premier concerne la mise en place d'un poste de travail adapté à l'évolution des métiers au sein de la fonction publique mais également en ligne avec les nouvelles attentes des citoyens. Simple, personnalisé et sécurisé, il offre à l'employé un accès direct aux ressources critiques pour répondre le plus efficacement à une demande (faite à distance (par téléphone, sur le Web...) ou bien sur un lieu tel qu'une mairie ou une préfecture).

Le second concerne la mise en place d'un guichet unique virtuel accessible par le Web. Il permet aux citoyens d'accéder à des procédures électroniques (déclaration TVA, demande de carte d'identité...), de consulter des informations relatives à l'activité de la commune ou région voire même d'accéder à des services de proximité.



### 3. Le guichet unique (poste de travail) pour les employés du service public



#### Poste de travail traditionnel sous Windows

- ✗ Peu de cohérence visuelle pour l'utilisateur
- ✗ Plusieurs mots de passe à gérer
- ✗ Pas de gestion partagée des documents et des procédures
- ✗ Couteux à déployer et à administrer
- ✗ Peu adapté aux rôles des employés des différents services de l'administration

#### Guichet unique (poste employé) avec un portail

- ✓ Interface portail unifiée, authentification unique
- ✓ Simple à utiliser, peu de formation
- ✓ Tous les services sont intégrés, accès en modes connecté et déconnecté
- ✓ Déploiement rapide d'une nouvelle application
- ✓ Accès personnalisé et sécurisé en fonction du profil ou du rôle des employés
- ✓ Indépendant des évolutions technologiques (matériel, système d'exploitation (fonctionne notamment sous Linux)...)

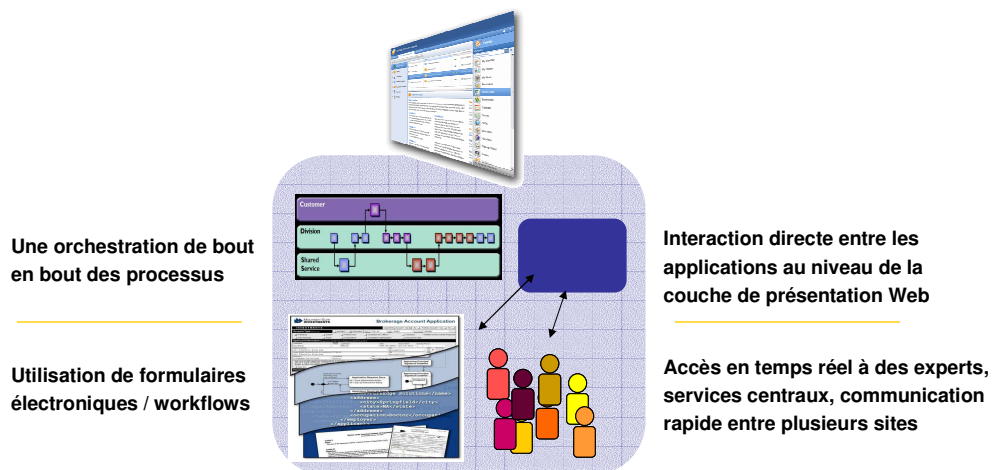
Ainsi, le poste de travail devient un support pour le traitement efficace des demandes des citoyens tout en offrant une véritable interaction entre les différents services internes de l'administration. Ce « guichet unique » à vocation interne doit fournir un certain nombre de services clés tels que :

1. **Les services métier** : ils permettent d'accéder aux demandes émises par les citoyens lors d'une visite en bureau ou bien sur le Web. Afin de délivrer plus d'actes ou permettre d'effectuer une démarche en une seule visite pour le Citoyen, le poste de travail de l'employé doit fournir un accès sécurisé aux différentes applications. L'intérêt du portail réside dans sa capacité à intégrer rapidement une application tierce gérée à n'importe quel niveau de l'administration (un portail intranet en mairie peut « appeler » une application créée et gérée par la région à travers un service Web par exemple). Le développement des architectures orientés services va permettre au portail de devenir un « consommateur » d'applications hétérogènes tout en les faisant « discuter » entre elles au niveau du poste client.
2. **Les services de contenu** : comment s'assurer que les changements de procédures sont bien « répercutés » au niveau des régions ou des communes (et vice et versa) ? Comment éviter la duplication de documents et de procédures ? Le portail fournit aujourd'hui des outils de publication de documents et de contenus Web relativement simples. Toujours grâce à l'authentification unique, il est possible de segmenter l'accès à ses outils que ce soit pour de la consultation ou bien de la publication. Les documents créés peuvent ainsi être partagés par pour les services administratifs

d'une mairie par exemple. Le portail intègre également des outils bureautiques Web facilitant la saisie du contenu et réduisant l'apprentissage de suites bureautiques avancées utilisées la plupart du temps à 20% de leurs fonctionnalités. Le moteur de recherche intégré permet également un accès rapide aux contenus Web ou aux documents.

3. **Les services collaboratifs** : afin de faciliter la communication entre les employés d'une même mairie ou bien entre différents services territoriaux, la messagerie est devenue en quelques années un outil incontournable. Le portail propose une intégration rapide à la messagerie existante (Lotus Notes, Microsoft Exchange, Pop3/Imap...). Néanmoins, la messagerie seule n'est pas suffisante pour partager les informations en mode collaboratif. Il est important de structurer les contenus et documents mais encore plus critique de faciliter leur consultation, leur mise à jour et leur communication. Ainsi, certaines solutions collaboratives telles que Lotus Notes Domino peuvent s'intégrer nativement dans un portail. Elles fournissent des fonctionnalités de messagerie instantanée ou de conférence Web qui permet de réduire les distances, accélérer les échanges et la réactivité mais aussi, diminuer les coûts (stockage, télécommunications...). Des services de voix sur IP peuvent également apporter un complément intéressant à ces outils, notamment dans un contexte de portail intranet.
  
4. **Les services techniques** : les infrastructures de portail (contrairement aux solutions spécifiques) intègrent des fonctionnalités facilitant la vie des développeurs et des administrateurs. Elles permettent notamment de mettre en place un système d'administration déléguée pour la gestion des accès aux informations, applications et processus. Ce système est particulièrement intéressant dans une configuration de communauté urbaine regroupant plusieurs mairies. Une interface Web unifiée permet un contrôle simple et efficace du portail (déploiement centralisé d'applications, contrôle des accès, changement de look en quelques clicks...)

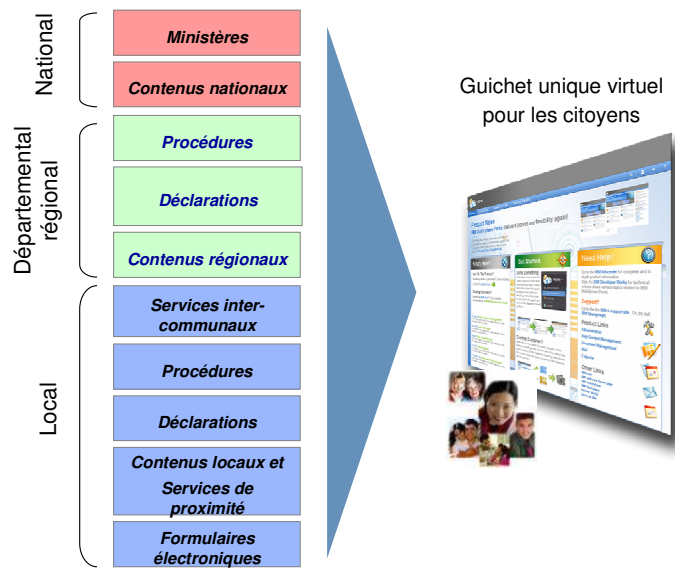
Cette approche par composants permet de mettre en place un environnement de travail très évolutif tout en permettant un meilleur contrôle du coût total de possession des postes (licences, amortissement des postes, formation, infrastructure matériel...)



**Mon poste de travail – “On-demand Workplace”**

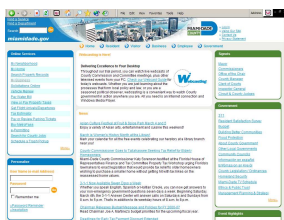
(Mairie, collectivité, ministère...)

## 4. Le guichet unique virtuel pour les citoyens



Afin de bien identifier quels sont les services à mettre à disposition des citoyens, il est également intéressant de regarder le travail réalisé par des pays voisins proches ou éloignés. L'illustration ci-dessous présente deux réalisations effectuées sur la plate-forme IBM WebSphere Portal. Une version PME-PMI de cette solution existe afin de répondre aux demandes de mairies ayant des contraintes en ressources humaines, financières ou techniques.

Guichet unique : mairie de Miami



<http://miamidade.gov/>

- Intégration de 40 villes voisines à Miami
- Accès unifié à tous les services de la ville et de la région pour les citoyens et visiteurs
- Support à la création d'entreprise et aux échanges économiques
- Automatisation / dématérialisation des procédures
- Actualités régionales
- 60 000 paiements électroniques / an
- 10 millions de visiteurs / an
- 11 215 permis de construire délivrés

Guichet unique : région de Lazio (Italie)



The central Italian region of Lazio consists of the cities of Rome, Frosinone, Latina, Rieti and Viterbo.

- La région comprend Rome et 380 villes voisines
- Proposer des services gouvernementaux en ligne
- Se rapprocher des citoyens, entreprises et municipalités
- Consolider l'infrastructure informatique pour réduire le coût total de possession
- Portail construit et lancé en 60 jours
- Intégration de workflow entre différentes organisations

[www.ibm.com/software/fr](http://www.ibm.com/software/fr)

**IBM WebSphere Portal** (portail et gestion de contenus)

**IBM Workplace Forms** (formulaires électroniques)

**IBM Workplace Services Express** (Portail Intranet collaboratif)