Mois de l'innovation publique

FICHE INITIATIVE



Quimper +

Le portail de démarches en ligne de Quimper et Quimper Bretagne Occidentale

Entretien avec Patrice Palud, responsable du service étude et application au sein de la DCSI, et Pascal Guillou, chef de projet informatique, en charge du projet Quimper +

1 Présentation et historique

Lancée en 2019, Quimper + est une plateforme numérique de démarches en ligne développée initialement pour faciliter l'accès des usagers aux services de la ville de Quimper.

À l'origine, elle permettait notamment de consulter les informations sur les parkings, de payer le stationnement et de signaler des incidents sur l'espace public.

La crise sanitaire du Covid-19 a constitué un tournant majeur dans son développement, avec la mise en place urgente de services dématérialisés, notamment pour organiser les visites en EHPAD et la distribution de masques. La plateforme s'est ensuite progressivement enrichie de nombreuses démarches destinées aux citoyens, aux associations, aux entreprises, aux agents et aux élus.

Techniquement, Quimper + repose sur une technologie de type Progressive Web App (PWA), qui permet d'utiliser un site web avec une expérience proche de celle d'une application mobile, sans passer par les boutiques d'applications.

2 Les principaux services proposés

La plateforme couvre aujourd'hui de nombreux domaines :

- Signalements : problèmes de voirie, espaces verts et incidents sur le domaine public.
- Demandes d'aides : aides aux loisirs, aux vacances, à l'achat de vélos électriques et dispositifs destinés aux jeunes.
- Inscriptions et événements : repas et colis de Noël, réunions publiques, ateliers numériques et événements institutionnels.
- Billetterie dématérialisée : génération de billets avec QR codes pour contrôler les entrées et gérer certains événements.
- Atout Sport : achat de coupons numériques et inscription aux activités proposées par les partenaires.
- Portail associatif : déclarations de manifestations, réservations de salles, demandes de matériel, autorisations et dépôts de demandes de subventions.
- Services internes : démarches RH, demandes de télétravail et inscriptions aux formations des élus.
- Services aux entreprises : notamment la réservation de salles dans les pépinières d'entreprises.

La plateforme permet également de mutualiser les démarches entre plusieurs collectivités. Elle s'est étendue à des démarches concernant Quimper Bretagne Occidentale (QBO), Ergué-Gabéric et Edern. Les associations peuvent ainsi disposer d'un profil unique et éviter de transmettre plusieurs fois les mêmes documents.

3 Une plateforme qui va au-delà du simple formulaire

L'un des points essentiels de l'entretien est la distinction entre un formulaire et une démarche. Un formulaire permet de recueillir des informations. Une démarche numérique englobe aussi le traitement de la demande, son orientation vers le bon service, les échanges avec l'usager et le suivi de son avancement.

Les circuits de traitement peuvent être adaptés à chaque besoin : intervention d'un instructeur, demande de pièces complémentaires, validation par un responsable ou un élu, ou encore déclenchement de plusieurs traitements en parallèle.

L'objectif est d'acheminer directement les demandes vers les agents compétents, en utilisant les informations renseignées par l'usager. Pour certains signalements de voirie à Quimper, la géolocalisation permet même de les orienter vers le service correspondant au quartier concerné.

4 Les principaux bénéfices

Les responsables interrogés mettent en avant plusieurs avantages.

- La réactivité : les équipes peuvent créer rapidement de nouveaux formulaires et circuits de traitement, parfois en une journée, sans attendre un développement spécifique de l'éditeur.
- La maîtrise des coûts : un socle technique commun permet de développer plusieurs services sans acheter un logiciel distinct pour chaque besoin.
- La mutualisation : les fonctionnalités peuvent bénéficier à plusieurs communes, dont Ergué-Gabéric et Edern, avec des extensions prévues pour Plomelin et Pluguffan.
- La simplification des démarches : les usagers peuvent réaliser en ligne des formalités auparavant effectuées sur papier ou au guichet.
- L'adaptation aux besoins métiers : la plateforme permet de créer des outils spécifiques lorsque les logiciels standards ne répondent pas aux besoins des services.

L'exemple d'Atout Sport illustre les bénéfices de la dématérialisation : les achats en ligne ont augmenté tandis que les achats aux guichets ont nettement diminué.

5 Les limites et les difficultés rencontrées

Malgré ces avantages, plusieurs difficultés sont identifiées.

Une page d'accueil devenue peu lisible. L'accumulation des services a rendu l'interface confuse. Une réorganisation par thématiques est prévue afin de faciliter l'accès aux démarches et de mieux prendre en compte les différents profils d'utilisateurs.

L'absence de pilotage et de suivi centralisé de la relation usager. Les demandes sont généralement transmises directement aux services chargés de les traiter. Or, tous les services ne suivent pas les demandes avec la même régularité. Certains oublient notamment de mettre à jour leur état d'avancement, ce qui nuit à l'information des usagers.

Une évaluation encore limitée de l'expérience utilisateur. Les démarches sont généralement testées par les services métiers avant leur mise en ligne. Les enquêtes auprès des usagers restent

toutefois relativement rares et sont souvent réalisées pour identifier de nouveaux besoins plutôt que pour mesurer systématiquement la satisfaction.

Un nom devenu trop restrictif. L'appellation « Quimper + » ne reflète plus l'étendue géographique de la plateforme, qui dessert plusieurs collectivités et communes. Un changement de nom est souhaité pour faciliter son adoption par de nouvelles collectivités.

6 La protection des données et l'accessibilité

La protection des données personnelles est suivie en lien avec le délégué à la protection des données (DPO). Chaque nouvelle démarche fait l'objet d'un examen portant notamment sur la durée de conservation des informations, leur anonymisation et les mentions d'information nécessaires.

Les durées de conservation sont adaptées aux démarches : un délai standard de deux ans est évoqué, mais certaines données peuvent nécessiter une conservation de cinq ou dix ans, voire pendant la durée d'un mandat. Une suppression complète peut également être prévue.

Concernant l'accessibilité, les équipes privilégient des formulaires simples, en limitant les questions, les justificatifs et les données personnelles aux besoins réels. Elles cherchent aussi à éviter les circuits de validation inutiles.

Enfin, la dématérialisation ne doit pas supprimer le contact humain. Les collectivités doivent conserver d'autres moyens de communication et d'accompagnement pour les personnes peu à l'aise avec le numérique ou confrontées à des situations particulières.

7 Les perspectives d'évolution

Plusieurs évolutions sont envisagées ou en préparation :

- Refonte de la page d'accueil et classement des démarches par catégories.
- Changement éventuel du nom de la plateforme pour mieux représenter les collectivités partenaires.
- Déploiement du portail associatif à Plomelin et Pluguffan.
- Mise en place de réservations de salles et de plannings consultables pour les associations.
- Développement de la billetterie pour les spectacles et événements.
- Extension des outils de gestion des interventions et des signalements à d'autres communes.
- Exploitation des nouvelles fonctionnalités développées collectivement par la communauté des utilisateurs de la plateforme.

Conclusion

L'expérience de Quimper + montre qu'une plateforme de démarches numériques peut devenir un véritable outil de transformation des services publics locaux, bien au-delà de la simple mise en ligne de formulaires.

Ses principaux atouts sont la rapidité de déploiement, la souplesse de paramétrage, la maîtrise des coûts et la mutualisation entre collectivités. Son développement s'accompagne toutefois de défis organisationnels : améliorer l'ergonomie, mieux suivre le traitement des demandes, évaluer davantage la satisfaction des usagers et maintenir un accompagnement humain.

Le principal enseignement est que la réussite de la dématérialisation repose autant sur l'organisation interne et la qualité du traitement des demandes que sur la technologie elle-même.