

Le Conseil Général de l'Indre lance son guichet 'nuMAIRIEque'

Le conseil général de l'Indre a décidé d'adopter la solution d'*OpenCS*, une plateforme de téléservices permettant de partager et traiter des informations et des dossiers

À partir de cette plateforme, le Conseil Général de l'Indre a mis en place le '*guichet numMAIRIEque*', un poste utilisé au quotidien par les secrétaires de mairie pour trouver toutes les réponses aux diverses questions posées par les administrés.

La mission de ce guichet est de renseigner rapidement le citoyen dans ses démarches. « *Les secrétaires de mairie doivent faire face à des demandes très diversifiées en matière de démarches administratives. Se renseigner par courrier ou téléphone prend beaucoup de temps et on n'arrive pas toujours à avoir le bon interlocuteur* », explique Serge Metral, responsable de la mission TIC du Conseil Général de l'Indre.

En pratique, les secrétaires de mairie ont accès à la **base de connaissance *Service Public Local***, éditée par la *Caisse des Dépôts et Consignations*. Mais il arrive qu'il y ait des questions plus spécifiques.

Un endroit unique où obtenir les informations nécessaires

C'est alors que la plateforme d'*OpenCS* joue son rôle de facilitateur puisqu'elle est un point d'information unique regroupant le *Service Public Local* et toutes les administrations au contact du citoyen (Services du Conseil Général, Préfecture, CAF?).

« *La plateforme OpenCS nous permet de rassembler autour d'un même outil toutes les administrations qui jusqu'ici communiquaient avec moins de fluidité. C'est un peu une première ! Remplir cette nouvelle mission et surtout trouver le bon interlocuteur dans chaque Administration partenaire aurait été complexe pour les secrétaires de ces mairies rurales. Grâce à ce téléservice, c'est aujourd'hui une démarche sans souci* », continue Serge Metral.

Pour l'assemblée délibérante de l'Indre, le guichet numérique améliore le service rendu aux administrés.« *Grâce à la plateforme, la mise en commun d'informations, une mairie peut fournir une réponse précise et vérifiée en 72h au lieu des 15 jours fixés par la charte Marianne.* »

La mise en place de ce nouvel outil permet donc aux Administrations de dépasser les exigences de la charte (norme de qualité dans les administrations publiques).

« *Nous connaissons bien ce secteur. À chacune de nos interventions, nous mettons en place une équipe projet dédiée intégrant le client et nos experts. Cela nous permet d'avancer rapidement et d'adapter la plateforme au quotidien de chaque collectivité ou de chaque entreprise* », explique Patrick Bedigis, président d'*OpenCS*.