

Plateforme d'appuis aux territoires

GUIDE D'UTILISATION

à destination des structures et experts qui accompagnent les communes et les intercommunalités.

Version 1 en date du 26 mars 2024



HAUTE-GARONNE
PLATEFORME
D'APPUI
AUX TERRITOIRES

collectivites.haute-garonne.fr



DEFINITION DE LA PLATEFORME D'APPUI AUX TERRITOIRES

Un **concept** : une démarche **transversale, multi-partenariale et pluridisciplinaire** qui fédère un réseau d'acteurs de l'ingénierie,

Un **site internet** et un **outil numérique** à destination des **collectivités territoriales**,

L'**offre d'ingénierie départementale** et des **contenus éditoriaux** dédiés aux communes (actualités, ressources, etc.),

Un **outil de suivi des demandes** d'ingénierie et un **outil collaboratif** à destination des **experts**,

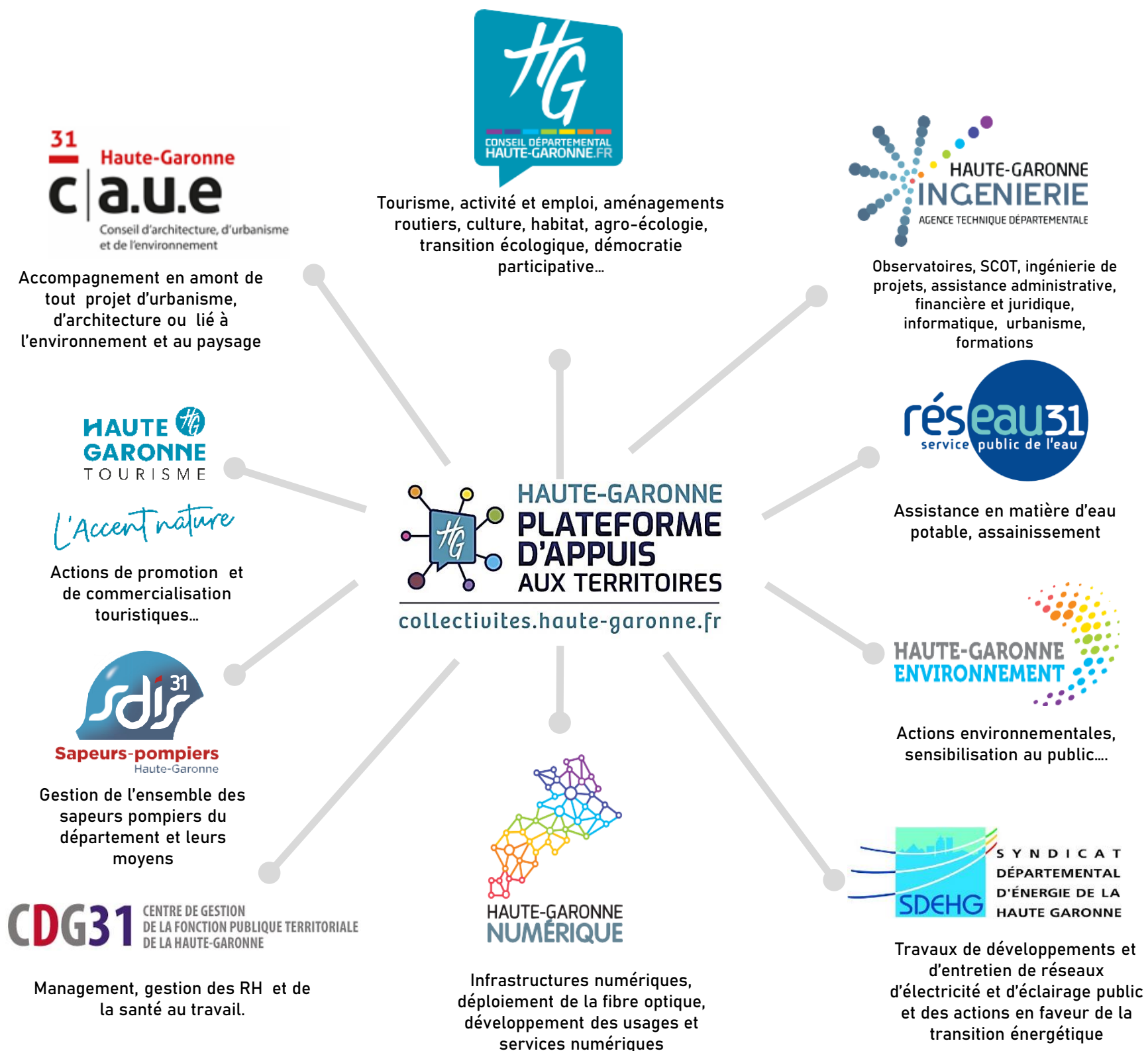
Une **communauté** et la mise en **réseau des experts départementaux**,

Un **outil de pilotage, de reporting** et d'évaluation des politiques publiques,

Un **outil de modernisation de l'administration** et d'amélioration du service à l'utilisateur,

Une **équipe dédiée**.

DIRECTIONS DEPARTEMENTALES ET PARTENAIRES DE LA PLATEFORME



- ❖ Direction pour le développement et l'appui aux territoires
- ❖ Direction générale déléguée Culture et Patrimoine
- ❖ Direction des Routes
- ❖ Direction de la Transition écologique
- ❖ Direction de l'agroécologie
- ❖ Mission démocratie participative Égalité Femmes/Hommes
- ❖ Service Habitat
- ❖ Direction des Systèmes d'Information et du Numérique
- ❖ Direction de l'Ingénierie et du Pilotage des solidarités, etc.

COMMENT ÇA MARCHE

Pour rappel, la Plateforme est directement accessible à partir de l'adresse URL :
collectivites.haute-garonne.fr

Un maire, un président d'EPIC qui souhaite monter un projet de développement territorial, choisir une procédure de marché public, se former, etc., en cliquant sur un formulaire de demande simple :



adresse une demande
à la Plateforme d'appui aux territoires

→ La Plateforme va informer, mobiliser, coordonner les expertises du Département et de ses partenaires afin de l'accompagner dans son projet.

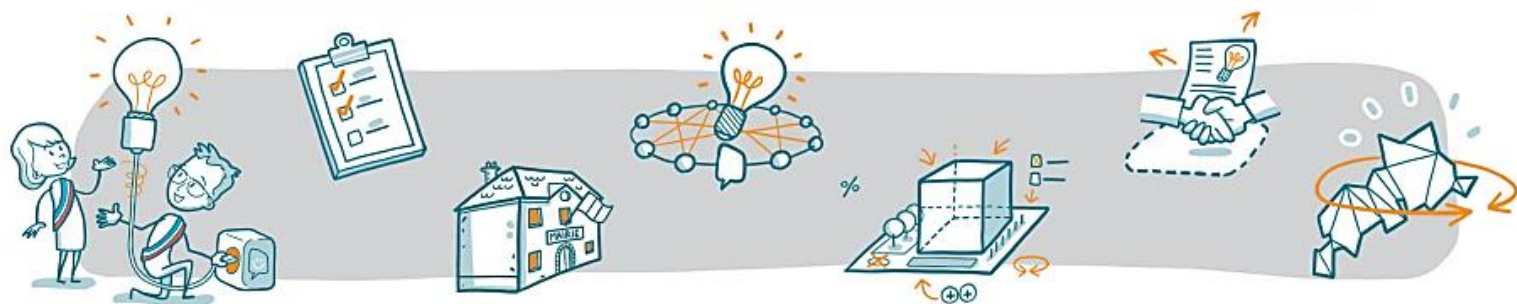
COMMENT ÇA MARCHE

Cette plateforme dispose également d'un outil de collaboration et de partage d'informations à disposition des experts signataires de la convention partenariale.

Le front office : site visible par l'ensemble des utilisateurs internes et externes comprenant le catalogue des accompagnements, des ressources et de l'actualité sur l'ingénierie territoriale, etc.



L'ensemble des ressources départementales à votre service !



Capture d'écran du site internet de la Plateforme (front office)



Le back office : accessible uniquement aux utilisateurs internes (experts du Conseil départemental et des organismes partenaires), il comprend la liste des demandes, l'outil collaboratif (actualisation des statuts des demandes, du journal, etc.)

Rechercher Une Demande									
Numéro de Demande	Thème	Fiche	Statut	Lieu	Type	Collectivité	Structure	Direction	
1083	ASSISTANCE JURIDIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE	Bénéficiaire d'une assistance juridique et financière en matière d'intercommunalité	En cours		Communauté de communes		Haute-Garonne Ingénierie	Direction assistance juridique et financière	
1082	ASSISTANCE JURIDIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE	Bénéficiaire d'un conseil juridique pour mieux décider	Attribué expert(s)		Communauté de communes		Haute-Garonne Ingénierie	Direction assistance juridique et financière	
1081	ASSISTANCE JURIDIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE	Bénéficiaire de prestations d'analyses financières communales et intercommunales	Attribué chef de file		Commune		Haute-Garonne Ingénierie	Direction assistance juridique et financière	
1079	AMENAGEMENT, DÉVELOPPEMENT ET INNOVATION TERRITORIALE	Connaître les possibilités de financements du Département relatifs à des travaux, achats, équipements publics...	Terminé		Commune	Mairie de	Conseil départemental de la Haute-Garonne	DDAT - Gestion des aides	
1078	OBSERVATION DES TERRITOIRES, PLANIFICATION ET URBANISME	Bénéficiaire d'une assistance en matière de planification : PLU/PLU/Cartes communales	Réceptionné chef de file		Commune		Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement - CAUE	Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement - CAUE	

Capture d'écran de la liste des demandes (back office)

POURQUOI FAIRE?

Pour permettre aux communes et aux intercommunalités de faire facilement leurs demandes d'accompagnement en ingénierie. Ces demandes peuvent concerner des projets, des questions relatives à la gestion quotidienne de leur structure (assistance juridique, informatique, urbanisme, démocratie participative, culture, etc.).

QUELS AVANTAGES ?

POUR LES TERRITOIRES

- ❖ Un accompagnement pour favoriser l'émergence, l'aboutissement et la viabilité de leurs projets
- ❖ La simplification, le gain de temps et l'approche globale de leurs besoins dans un contexte de complexification de l'action administrative
- ❖ Des réponses opérationnelles concrètes à des problématiques du quotidien
- ❖ Une relation de proximité et de soutien dans une logique de réactivité, de qualité et de neutralité
- ❖ Une vue d'ensemble des possibilités d'appuis en ingénierie du Département qui leurs sont proposés
- ❖ Une assurance que toutes les ressources départementales à même de les accompagner à la réalisation de leur projet sont associées selon le besoin.

POUR LES MEMBRES DU RÉSEAU D'INGÉNIÉRIE

- ❖ Plus de transversalité, de coordination et de concertation dans les réponses apportées aux sollicitations
- ❖ Un meilleur chaînage de l'intervention grâce à l'outil de facilitation qu'est la Plateforme
- ❖ Une véritable animation de la démarche de réseau de l'ingénierie territorial
- ❖ Une visibilité améliorée de l'offre d'ingénierie départementale et des accompagnements réalisés
- ❖ Une meilleure connaissance des territoires accompagnés et des projets en cours, grâce au partage d'informations, à l'interconnaissance et au dialogue entre partenaires.
- ❖ Des tableaux de suivis quantitatifs et qualitatifs à disposition des agents.

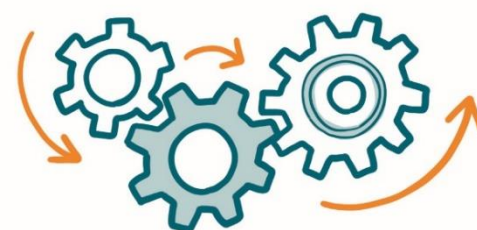
POURQUOI FAIRE?

Elle permet d'organiser et d'harmoniser les modes de fonctionnement et de coopération. Elle retranscrit de façon très concrète les engagements pris par les partenaires et le Département dans le cadre de la convention partenariale. Elle garantit aux collectivités locales la mobilisation complète des ressources à même de les accompagner. Si le guide d'utilisation a pour objectif de poser les modes de coopérations entre contributeurs, elle s'adapte aussi au fonctionnement de chacun.

A travers la convention de la Plateforme d'appui aux territoires, les partenaires s'engagent dans une démarche collaborative et de qualité.

A QUI S'ADRESSE T-ELLE?

Aux agents du Département et aux agents des structures partenaires, ce sont plus de 250 contributeurs qui accompagnent les communes et intercommunalités via la Plateforme.





QUELS SONT LES RÔLES DES CONTRIBUTEURS DE LA PLATEFORME DANS LA CHAÎNE D'ACTEURS ?



L'administrateur Plateforme : Agent du Département, animateur de la démarche et des différentes instances , pilote l'outil numérique et veille au suivi des demandes.

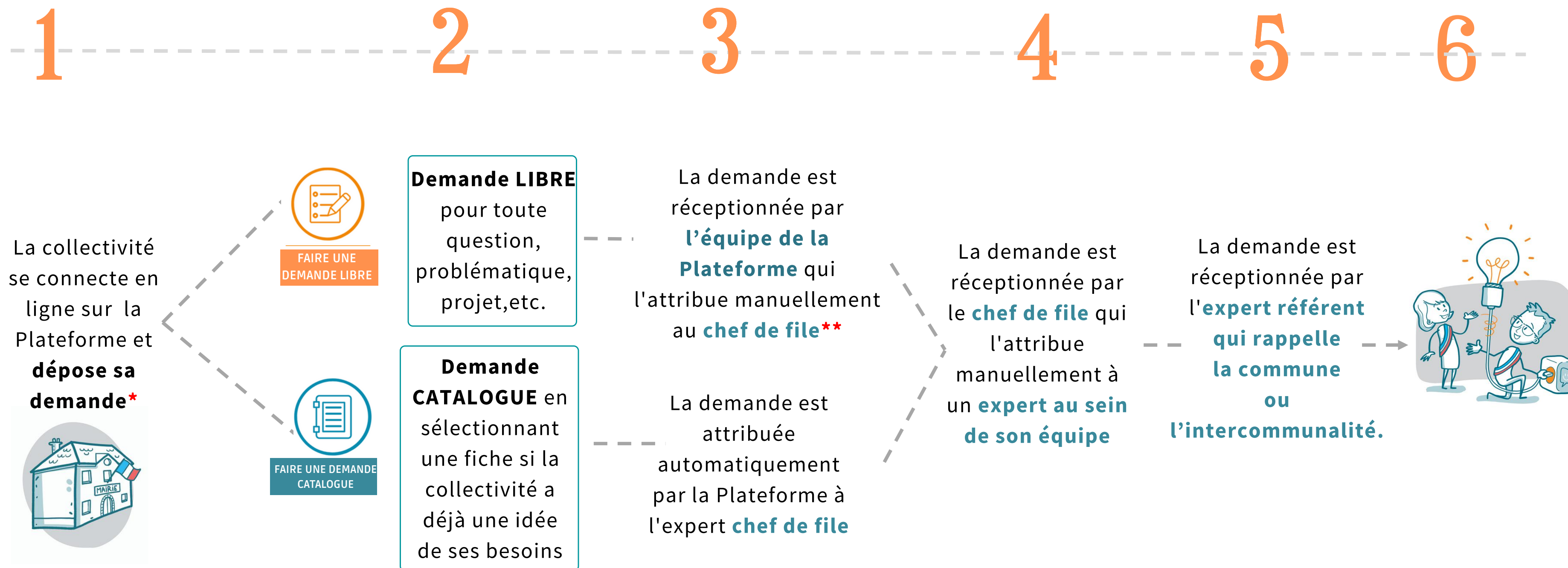
Le chef de file : Référent de la structure/direction pilote en charge de la coordination (ex : directeur-trice adjoint-e d'une structure, chef de service, etc.).

Sur certains projets nécessitant plusieurs expertises, un co-chef de file peut être désigné – parfois plusieurs (ex : pour la fiche d'accompagnement revitalisation centre-bourg : le CAUE et HGI sont co-chefs de file. Leur expertise peut parfois être complétée par la Direction des routes, etc.).

L'expert référent : Agent du Département ou d'une structure partenaire, l'expert réalise l'accompagnement, il est en lien direct avec la collectivité demandeuse. (ex : chargée de projets, de mission).

Un expert ou des experts associés d'une autre structure/direction que le chef de file peut inviter à participer à l'accompagnement si nécessaire. (ex : un expert de la mission Démocratie participative peut être associé pour de la consultation citoyenne préalable ou au cours d'un projet).

LE CIRCUIT D'UNE DEMANDE - CAS 1

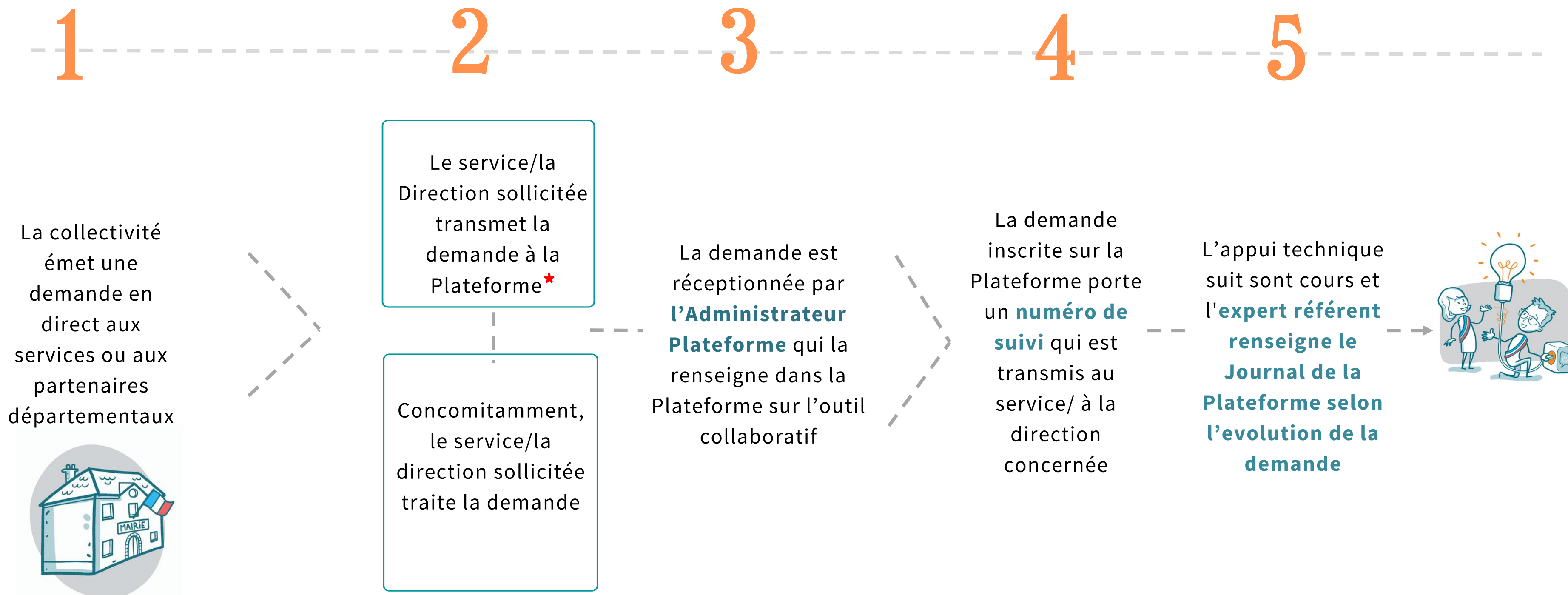


* Une demande déposée sur la Plateforme vaut **saisine officielle du Président du Département**, pouvant se substituer à une demande écrite.

** La demande libre est dans certains cas, attribuée par l'Administrateur Plateforme au Chef de file après échange et validation de celui-ci.

A noter : la Plateforme n'étant pas actuellement un guichet unique, la collectivité n'est pas obligée de passer par la Plateforme, elle peut toujours faire sa demande en saisissant directement l'expert dont elle a besoin, et cette situation ne changera pas. La Plateforme est amenée à évoluer vers un **point d'entrée unique**, Cela signifie que les collectivités locales seront sensibilisées à saisir la Plateforme pour leurs demandes en ingénierie afin d'avoir l'ensemble des demandes en un lieu unique. Rien ne change concernant la relation qu'ont les services/les partenaires avec le demandeur.

LE CIRCUIT D'UNE DEMANDE - CAS 2



*A noter : la Plateforme n'étant pas actuellement un guichet unique., la collectivité peut toujours faire sa demande en saisissant directement l'expert dont elle a besoin. La transmission en suivant à la Plateforme est facultative et laissée à l'appréciation de la structure partenaire. Transmettre la demande recue en direct à la Plateforme permettra de recenser et d'avoir une vue globale de l'ensemble des accompagnements en un lieu unique. Il sera aussi possible au service, à la direction concernée de demander à tout moment un export de l'ensemble des sollicitations qu'elle prend en charge.

COURTS DELAIS DE TRAITEMENT DES DEMANDES : UNE GARANTIE DE RÉACTIVITÉ POUR LES DEMANDEURS

En tant qu'expert, je m'engage à rappeler une commune, une intercommunalité **au plus tard** :

3

jours

(assistance urgente)

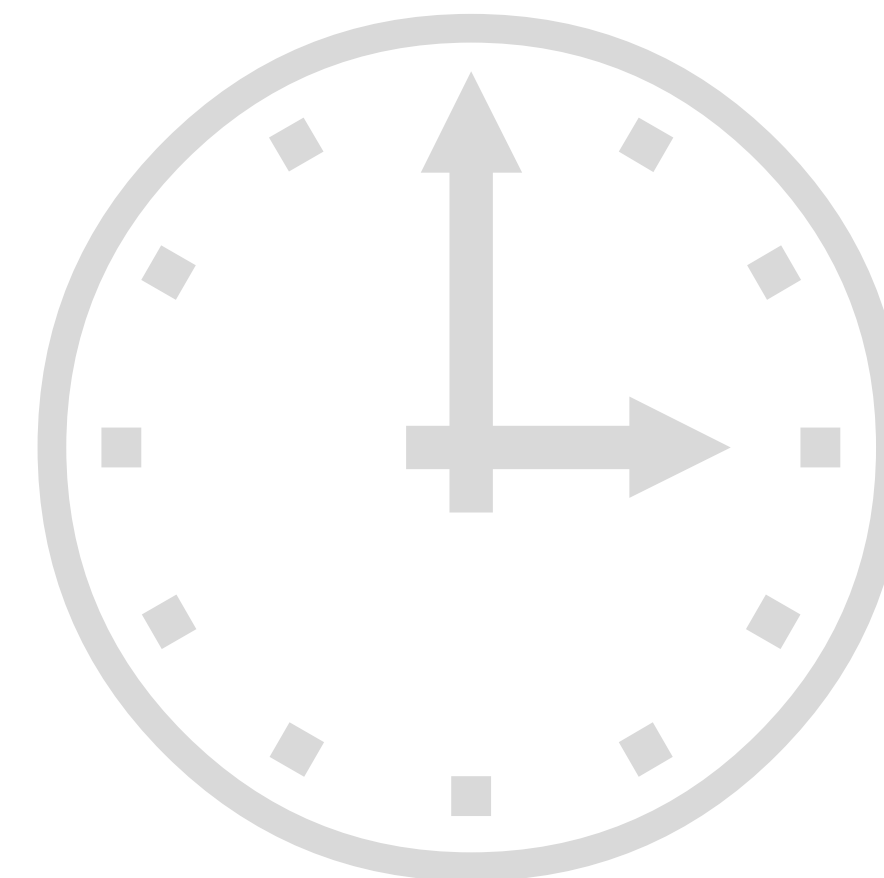
après son dépôt pour un besoin d'assistance urgente (assistance informatique, juridique urgente...)

10

jours

(projets complexes)

après le dépôt de la demande pour des accompagnements complexes (centre-bourg, équipement public, projet culturel de territoire, analyse financière...)



➔ **Ce premier contact me permet de préciser les besoins du demandeur afin de les analyser puis de faire une proposition d'accompagnement.**

LES DIFFÉRENTS STATUTS DE SUIVI DES DEMANDES

Attribué Administrateur Plateforme : C'est à l'administrateur de la Plateforme d'appui aux territoires de sélectionner la fiche d'accompagnement correspondante à la demande et de désigner le « chef de file ».

Réceptionné Administrateur Plateforme : Statut temporaire pour que le l'administrateur de la Plateforme confirme qu'il a bien réceptionné la demande de la collectivité.

Attribué Chef de file :

Ce statut s'affiche principalement lorsqu'une commune ou une intercommunalité saisit sa demande en sélectionnant directement une fiche d'accompagnement du catalogue d'ingénierie en ligne, le chef de file la reçoit automatiquement.

Réceptionné Chef de file :

Statut temporaire pour que le chef de file confirme qu'il a bien réceptionné la demande. Généralement le temps qu'il l'attribue à un agent qu'il aura désigné.

LES DIFFÉRENTS STATUTS DE SUIVI DES DEMANDES

Attribué Expert : Le « chef de file » a désigné l'expert de son équipe qui assurera l'accompagnement.

Réceptionné Expert : Statut temporaire pour que l'expert confirme qu'il a bien réceptionné la demande.

En cours :

L'expert référent a débuté l'accompagnement auprès de la commune ou de l'intercommunalité.

Terminé :

L'expert référent ou le chef de file s'engage à avertir de la fin d'un accompagnement avec ce statut.

Rejeté

Si aucun expert n'est compétent pour répondre à la demande de la commune ou de l'intercommunalité. L'expert le signale à l'administrateur de la Plateforme afin qu'il réponde à la commune et qu'il le redirige si possible vers une autre structure compétente.

Abandonné

Si la commune ou l'intercommunalité ayant fait la demande abandonne son projet.

LA PLATEFORME , UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE ET UN OUTIL PARTAGÉ

ZOOM SUR L'OUTIL COLLABORATIF :

Il permet de partager les informations relatives aux accompagnements et à leurs suivis, de se coordonner avec les autres experts et de garantir un meilleur suivi et une traçabilité des demandes.



Numéro de Demande	Thème	Fiche	Statut	Lieu	Type	Collectivité	Structure	Direction	
1081	ASSISTANCE JURIDIQUE, ADMINISTRATIVE ET FINANCIÈRE	Bénéficiaire de prestations d'analyses financières communales et intercommunales	Attribué chef de file		Commune		Haute-Garonne Ingénierie	Direction assistance juridique et financière	
1079	AMENAGEMENT, DÉVELOPPEMENT ET INNOVATION TERRITORIALE	Connaître les possibilités de financements du Département relatifs à des travaux, achats, équipements publics...	Terminé		Commune		Conseil départemental de la Haute-Garonne	DDAT - Gestion des aides	
1078	OBSERVATION DES TERRITOIRES, PLANIFICATION ET URBANISME	Bénéficiaire d'une assistance en matière de planification : PLUI/PLU/Cartes communales	Réceptionné chef de file		Commune		Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement - CAUE	Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement - CAUE	

Bouton pour ouvrir le contenu d'une demande

1

Capture d'écran de la liste de demandes (back office accessible uniquement aux agents contributeurs de la Plateforme)

LA PLATEFORME , UNE DÉMARCHE COLLABORATIVE ET UN OUTIL PARTAGÉ

Demande n°368
Créée le 21/04/2021 par [redacted]

Saisie d'une demande

Thème
AMENAGEMENT, DÉVELOPPEMENT ET INNOVATIO... ▼

Fiche
Élaborer un projet de revitalisation de bourg centr... ▼

1 Coordonnées du Maire ou du Président de la collectivité *

Nom *
[redacted]

Prénom *
[redacted]

Email *
accueil@[redacted].fr

Téléphone *
05.[redacted]

1 Statut *
Statut *
Attribué expert(s) ▼

2 Structure 1

Structure
Haute-Garonne Ingénierie ▼

Direction
Direction Ingénierie et expérimentation terr... ▼

Expert Chef de file
[redacted]

Expert référent
[redacted] ▼

3 Structure 2

Experts associés
CAUE

Statut à actualiser

Expert(s) à renseigner

Captures d'écran du contenu d'une demande (back office)

4 Votre projet / Votre besoin*

Lieu de projet *
[redacted] 📍

Type de Collectivité *
Commune ▼

Collectivité *
COMMUNE DE [redacted]

Message *
Projet de revitalisation du centre-bourg. Acquisition d'un terrain agricole, d'un bien comprenant deux habitations et réhabilitation d'une ancienne école afin de regrouper plusieurs projets autour de la place des Artistes : city-stade, espace vert, espace de coworking, restaurant, coiffeur, épicerie solidaire, société d'édition, opération mille cafés ...

2

Le « journal » est une fonctionnalité de l'outil collaboratif qui permet de renseigner des informations relatives à l'accompagnement (mail important; dates d'appels téléphoniques, de visites sur site, de réunions de cadrage, de restitution des livrables, de mise en relation, etc.).

Journal

Ajouter un message au journal

[redacted] (Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement - CAUE), 03/03/2021, 12:17:01
Rendu CAUE note 22 01 21, suivi en cours

[redacted] (Conseil d'architecture d'urbanisme et de l'environnement - CAUE), 28/10/2020, 12:05:02
Comme les sujets sont bien identifiés, le CAUE prend la main pour les questions techniques et fera le lien avec HGI sur les financements

[redacted] (Haute-Garonne Ingénierie), 20/10/2020, 10:05:17
Concernant cette demande, un chef de file est-il désigné ? nous attendons la sollicitation via le CAUE ? ou est-ce qu'on contacte la commune directement ?

Capture d'écran du journal (back office)

3

OUTILS

Guide papier des dispositifs d'accompagnements et catalogue d'ingénierie en ligne (pour la création ou l'actualisation de nouvelles offres d'accompagnements) mis à jour une fois par an
Plateforme numérique (partage de documentations, publications d'articles, présentations de projets exemplaires, etc.).

SUPPORTS DE COMMUNICATION

Chemise cartonnée Plateforme d'appuis aux territoires afin de remettre des livrables lorsqu'ils sont coproduits avec d'autres partenaires de la Plateforme
Plaquette de présentation de la Plateforme et **kakémono** (affiche suspendue) de présentation de l'ensemble des structures membres de la Plateforme
Carnets de notes de la Plateforme
Identité visuelle et logo de la Plateforme d'appuis aux territoires.

ÉVÈNEMENTS

Évènements relatifs à **l'ingénierie territoriale** (salons des maires, journée de l'ingénierie, etc.)
Rencontre des territoires de Haute-Garonne et formation à l'utilisation de l'outil
Présentations institutionnelles.

LE COMITÉ DE SUIVI TECHNIQUE

Animé par l'administrateur de la Plateforme, il associe les directions départementales et les directions des organismes partenaires pour leur présenter des évolutions notables de la Plateforme.

LES GROUPES DE TRAVAIL TECHNIQUES ET THEMATIQUES

Ils permettent la co-construction de toute évolution technique ou de fonctionnement dans le cadre d'ateliers. Les propositions opérationnelles sont amendées par le comité de suivi technique, puis validées administrativement par les directions de l'ensemble des partenaires, et politiquement par leur responsable politique. Ces groupes de travail se réunissent en tant que de besoin.

Les thématiques de travail peuvent, à titre d'exemple, porter sur : la conception de nouveaux outils, la mise en compatibilité technique et informatique, l'organisation de journées d'échanges, etc.

A travers la Plateforme d'appuis aux territoires,

le Département s'engage :

- ❖ Au bon suivi des demandes en respectant les principes de compétence, neutralité, réactivité et proximité
- ❖ Superviser le suivi des demandes en respectant les organisations de chaque structure contributrice de la Plateforme
- ❖ Assurer une interface entre les demandeurs et les différents experts contributeurs qui accompagnent les communes et les intercommunalités
- ❖ Inciter les communes et intercommunalités à saisir leurs demandes sur la Plateforme dans un objectif de facilitation d'accès à l'offre de services et de partage d'information entre experts
- ❖ Rédiger des accusés de réception des demandes signés du Président du Département
- ❖ Organiser et animer les différentes instances de gouvernance et de suivi de la Plateforme
- ❖ Valoriser les partenaires dans les différents supports de communication de la Plateforme; et mettre les outils de la Plateforme à disposition des partenaires et des experts départementaux
- ❖ Faire évoluer le catalogue d'offre d'ingénieries, les différents supports de communication de la Plateforme, les pages d'actualité, ressources et l'outil collaboratif de la Plateforme
- ❖ Proposer au besoin, de nouveaux outils nécessaires au bon fonctionnement de la Plateforme
- ❖ Prendre en compte les besoins de l'ensemble des utilisateurs et co-construire autant que possible, de nouveaux outils pour répondre à ces besoins.



ENGAGEMENTS RECIPROQUES : LES EXPERTS CONTRIBUTEURS

Dans le cadre de la Plateforme d'appui aux territoires,
les directions, experts et partenaires s'engagent :

- ❖ Au bon suivi des demandes
- ❖ Utiliser l'outil collaboratif (actualisation du statut de suivi des demandes, renseignement du journal, etc.)
- ❖ Respecter le délai de rappel des demandeurs et de traitement des demandes
- ❖ Transmettre dans la mesure du possible, l'information concernant les nouvelles demandes à la Plateforme lorsqu'ils sont sollicités en direct par les collectivités
- ❖ Développer des coopérations transversales dans le cadre de projets complexes afin de favoriser des accompagnements globaux et pluridisciplinaires
- ❖ Participer à d'éventuelles réunions de cadrage partenariales afin de définir les accompagnements et le chaînage des interventions entre experts jusqu'à l'aboutissement des projets
- ❖ Participer aux instances de gouvernance, ou instances de suivi en fonction de leurs disponibilités lorsqu'ils y sont invités
- ❖ Sensibiliser les communes et les intercommunalités à l'existence de la Plateforme d'ingénierie du Département et à sa saisine sur : [Collectivités.haute-Garonne.fr](https://collectivites.haute-garonne.fr).
- ❖ Rendre visible leurs offres de services
- ❖ Valoriser la Plateforme dans les différents outils de communication (exemples : intégrer le logo Plateforme sur une présentation lorsqu'elle est partenariale, rendre visible l'URL de la Plateforme sur le site internet de la structure partenaire, etc.).



ENSEMBLE DES RESSOURCES DÉPARTEMENTALES AU SERVICE DES COLLECTIVITÉS LOCALES



Site web : collectivites.haute-garonne.fr
Courriel : Plateforme.territoires@cd31.fr
Tel : 05.34.33.38.07

