



“

Ensemble, MGDIS et les équipes du département ont su travailler de manière agile et performante en s'adaptant tout au long des phases de conception, de réalisation et déploiement de la plateforme pour intégrer les évolutions du cahier des charges initial. »

**Emmanuelle CONNAN-SYLVESTRE**

*Chargée de Mission Performance et Modernisation - DGA - Développement Territorial  
Département de la Haute-Savoie*

## Quand et comment avez-vous initié le projet de plateforme ?

À la demande du Directeur Général des Services, dès le 24 avril, nous avons qualifié notre capacité à déployer dans les délais les plus brefs les moyens nécessaires pour mettre en œuvre la gestion des dossiers d'aides sociales d'urgence aux chefs d'entreprises.

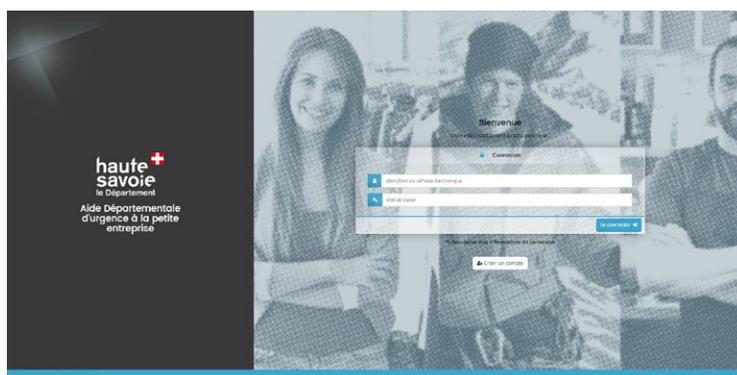
Le challenge était à relever puisque, dans un souci d'apporter une aide au plus grand nombre dans des délais très courts, nous devons être en capacité de mettre en place sous 10 jours une organisation capable de gérer la réception et le traitement de plusieurs milliers de dossiers, activités inédites pour nos équipes dont ce n'est pas le métier.

Pour répondre à ce défi, outre la mobilisation d'équipes sur les 2 points cruciaux que sont d'une part la hotline pour répondre par mail et téléphone aux interrogations bien légitimes du public et d'autre part le traitement des dossiers déposés, l'acquisition d'une plateforme web s'est naturellement imposée à nous.

L'objectif de ce dispositif était double dans cette période de pandémie : permettre le dépôt des demandes et le suivi de l'avancement du traitement des dossiers par les utilisateurs eux-mêmes de manière dématérialisée, simplifier et automatiser autant que possible une instruction sécurisée des demandes par le département dans des délais contraints.

## Comment avez-vous connu MGDIS ?

Nous connaissions déjà MGDIS, l'un des éditeurs leader du marché français pour les plateformes de gestion des aides et subventions, mais nous ne travaillions pas avec eux. Un autre département nous a informé que MGDIS proposait une offre spéciale pendant cette période de crise sanitaire pour aider les collectivités à apporter une aide d'urgence exceptionnelle à leurs bénéficiaires.





## Concrètement, par votre fonction, quel rôle avez-vous eu dans le déploiement de cette plateforme ?

J'ai pris contact avec MGDIS, et dès que j'en ai eu l'accord, j'ai coordonné les différents membres du groupe projet de la collectivité pour définir les besoins, effectuer les sessions de paramétrage, tests et formation avec MGDIS, coordonner les demandes de support et d'évolution, élaborer les tableaux de bord et les éléments techniques pour la communication.

Le groupe projet est piloté par la directrice de projet et composé des

directeurs des pôles finances, communication, juridique, animation territoriale et développement durable. Les équipes mobilisées : 5 personnes pour la hotline, 10 personnes pour l'instruction.

Ce projet de collectivité « coup de poing » est novateur dans sa rapidité de mise en œuvre (moins de 2 semaines entre la commande et la mise en production), son formalisme inédit puisque tous les acteurs ont travaillé à distance pour la conception et la réalisation sans jamais se rencontrer physiquement, le nombre d'agents mobilisés avec plus de 20 agents dont l'activité régulière a été mis entre parenthèse pour se consacrer à ce projet.

## Comment l'accompagnement MGDIS s'est-il passé ?

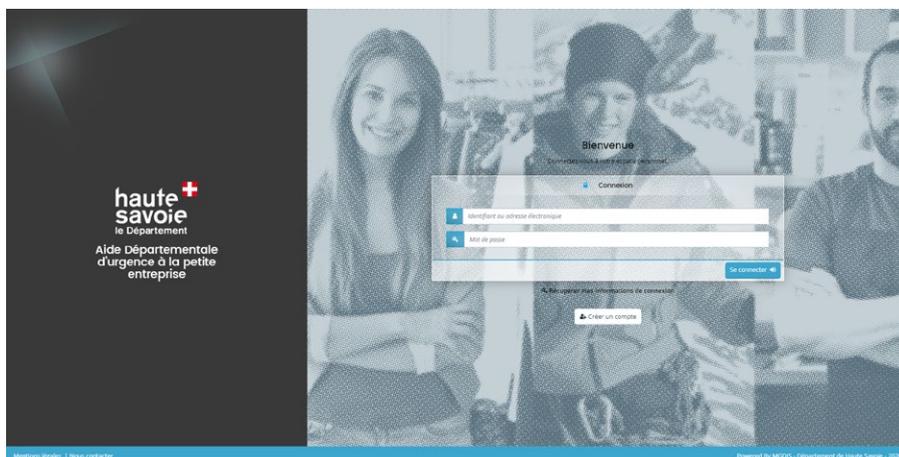
Les premiers contacts ont été pris le 24/04. Nous avons reçu l'offre de MGDIS immédiatement et nous l'avons qualifiée en interne. La commande a été passée le 29/04 pour une mise en ligne le 12/05.

Ensemble, MGDIS et les équipes du département ont su travailler de manière agile et performante en s'adaptant tout au long des phases de conception, de réalisation et déploiement de la plateforme pour intégrer les évolutions du cahier des charges initial.

En cela nous avons pu apprécier l'efficacité, l'écoute client, l'adaptabilité, la flexibilité, et la réactivité de nos contacts MGDIS en faveur d'une administration moderne

## Envisagez-vous le déploiement d'autres téléservices liés aux aides d'urgences ou aux aides versées « classiques » ?

Oui, nous avons devant nous plusieurs sujets de réflexions pour la gestion des subventions



## Enfin, seriez-vous prêts à recommander cette solution à d'autres départements ?

Bien entendu, je suis à disposition des collectivités pour tout retour d'expérience.

