



Le Centre Relations Usagers MGDIS permet à l'Eurométropole de Strasbourg de déléguer l'instruction des demandes d'aides et d'accompagner les usagers dans leurs démarches.

“

C'est par un travail collaboratif très fin qu'il a pu être mené à bien et satisfaire les attentes de nos élus et de nos services métiers. Le Centre relations Usagers MGDIS a été force de proposition et a apporté un dynamisme très apprécié, surtout lorsque l'on travaille à flux tendu sur ce type de projet. »

Karima BRAME

Cheffe de projets informatiques - Eurométropole de Strasbourg

Pouvez-vous vous présenter ?

Je suis cheffe de projet Informatique au sein de La Direction du Numérique et des Systèmes d'Information (DNSI) de l'Eurométropole de Strasbourg, depuis 2001.

Mes missions démarrent dès la prise en charge de projet après validation par le Schéma directeur de la collectivité, pour la mise en place de solutions informatiques plus ou moins complexes et répondant au besoin de nos directions métiers, et donc indirectement au besoin des usagers de l'Eurométropole.

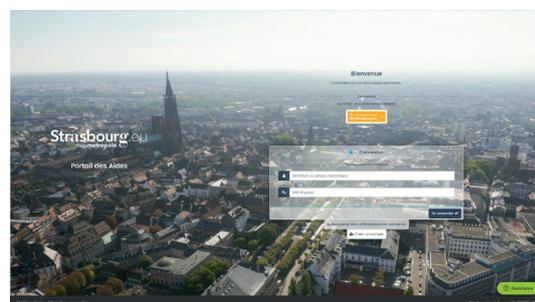
Quels sont les dispositifs d'aides autour de la mobilité durable à l'Eurométropole de Strasbourg ?

Sur le territoire de l'Eurométropole de Strasbourg, la Zone à Faible Émission-mobilité (ZFE-m) a été en place depuis le 1er Janvier 2022. Cette première année est une année pédagogique pour faciliter la transition à des moyens de transport moins polluants. Ainsi, 4 dispositifs d'aides ont été déployés :

- Aide à l'acquisition d'un Vélo à Assistance Electrique (VAE)
- Aide à la Conversion pour les particuliers
- Aide à la Conversion pour les professionnels
- Mise en place d'un Compte Mobilité

Quelles ont été les jalons du projet entre l'Eurométropole de Strasbourg et MGDIS ?

Fin 2021, au sein de l'Eurométropole de Strasbourg, le service Déplacement a sollicité la DNSI pour mettre en place une solution informatique dans le cadre du projet ZFE-m. La collectivité étant déjà équipée du Portail des Aides en back-office*, nous avons contacté MGDIS en octobre 2021 afin planifier la mise en œuvre express de ce projet. Nous avons donc un planning très serré de 6 semaines pour le paramétrage et l'ouverture du portail usager, ainsi que la mise en place de 4 téléservices.



**L'EMS utilise déjà le Portail des Aides en back office, côté agents, pour l'instruction des dossiers de demandes d'aides liés au « contrat de ville ».*

Quand nous avons vu l'ampleur du paramétrage et les impératifs calendaires, nous avons décidé de mettre en place une sous-traitance auprès de MGDIS, de façon collaborative avec la DNSI et le Service Métier Déplacement.

Nous avons également eu recours à la délégation d'instruction des dossiers proposée par MGDIS.

Pourquoi avez-vous choisi la délégation d'instruction par le Centre Relation Usagers MGDIS ?

Dès le départ, nous avons **plusieurs problématiques** : manque de ressources dédiées à l'instruction des demandes, affluence des demandes d'aides à gérer et offrir de la lisibilité aux usagers sur le traitement de leurs dossiers.

L'Eurométropole de Strasbourg a donc opté pour une délégation de l'instruction, de la prise en charge de la demande jusqu'à la phase de notification. Le Marché en place entre l'EMS et MGDIS nous offrait cette possibilité en choisissant les prestations proposées du Centre Relation Usager (CRU). La mise en place de cette délégation a été rapide et efficace !

Quels bénéfices pour la collectivité d'avoir eu a recours au Centre Relation Usagers ?

Les bénéfices sont multiples ! En amont, l'équipe du CRU s'est impliquée dès la phase d'étude détaillée et dans les phases de paramétrage afin de comprendre le contexte métier, les enjeux, puis les règlements d'attribution.

Lors de la campagne, nous avons constaté un gain de temps dans l'instruction car l'équipe du Centre Relation Usagers maîtrise le Portail des Aides. L'une des volontés et des priorités des Élus dans la mise en place du projet ZFE-m était d'avoir un lien direct avec les usagers : la mise en place du numéro d'appel par le CRU a permis de répondre à cette attente et les retours positifs des usagers nous confortent dans ce choix.

In fine, le CRU a contribué à la mise en place des tableaux de bord pour les agents de l'EMS, en ciblant les données pertinentes à remonter dans les outils de pilotage.

Depuis le démarrage du projet au 1er janvier 2022, 2136 dossiers ont été pris en charge par le Centre Relations MGDIS pour l'ensemble des 4 dispositifs mis en place. Concernant le dispositif « Aide à l'acquisition d'un Vélo A Assistance Electrique (VAE) », ce sont 1688 dossiers qui ont été pris en charge avec 948 appels reçus et 1421 tickets reçus pour accompagner les usagers lors de leurs démarches.

Recommanderiez-vous le Centre Relation Usagers MGDIS a d'autres collectivités ?

Je dirai que ce projet a démarré avec beaucoup de contraintes, de priorités et d'impératifs. Au final, c'est par un travail collaboratif très fin qu'il a pu être mené à bien et satisfaire les attentes de nos élus et de nos services métiers. **Le CRU a été force de proposition et a apporté un dynamisme très apprécié, surtout lorsque l'on travaille à flux tendu sur ce type de projet. Je ne peux donc que recommander le CRU !**

