



Strasbourg.eu
eurometropole

ETUDE DE CAS

6 semaines pour déployer des dispositifs d'aide à la mobilité en zone ZFE-m avec Aiden et le Centre Relations Usagers MGDIS

Le contexte et les enjeux de la Zone à Faible Émission-mobilité (ZFE-m)

Partant du constat que les habitants de l'Eurométropole de Strasbourg sont soumis depuis de nombreuses années à la pollution atmosphérique issue du trafic automobile, une mesure forte a été mise en place pour améliorer la qualité de l'air.

Pour concilier les enjeux de santé publique et d'urgence climatique avec le droit à la mobilité pour toutes et tous, l'Eurométropole déploie une politique et des mesures d'accompagnement adaptées à la situation et aux moyens de chacune et de chacun.



Depuis le **1er janvier 2022**,
une Zone à Faible Émission-mobilité (ZFE-m)
a été en place sur le territoire

L'Eurométropole de Strasbourg rejoint ainsi les 231 villes européennes qui pratiquent déjà des mesures similaires.

La mise en place de la ZFE-mobilité est l'occasion pour **les usagers de s'interroger sur ses mobilités** et de **repenser ses modes de déplacement**

Fin 2021, au sein de l'Eurométropole de Strasbourg (EMS), le service Déplacement a sollicité la Direction du Numérique et des Systèmes d'Information (DNSI) pour **mettre en place une solution informatique dans le cadre du projet ZFE-m.**



Karima BRAME, Cheffe de projets informatiques à la DNSI de l'Eurométropole de Strasbourg, partage son retour d'expérience sur le logiciel Aiden et le Centre Relation Usagers.

“

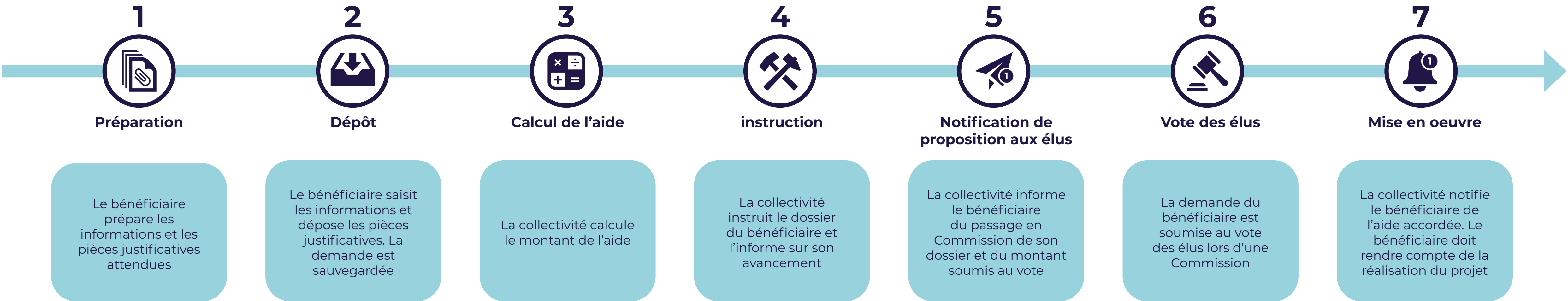
Mes missions démarrent dès la prise en charge de projet après validation par le Schéma directeur de la collectivité, pour la mise en place de solutions informatiques plus ou moins complexes et répondant au besoin de nos directions métiers, et donc indirectement au besoin des usagers de l'Eurométropole.

”

L'EMS utilisait déjà le Portail Aiden développé par MGDIS en back office, côté agents, pour l'instruction des dossiers de demandes d'aides liés au « contrat de ville » depuis 2020. La collectivité étant déjà équipée de Aiden, les équipes ont contacté MGDIS afin de planifier la mise en œuvre express de ce projet.

Le Portail Aiden

Progiciel ergonomique pour dématérialiser vos dossiers de demandes d'aides, subventions et appels à projets.



4 dispositifs d'aides dématérialisés autour de la mobilité durable à l'Eurométropole de Strasbourg avec Aiden:



Centre Relations Usagers

Une offre de service complète

“

Nous avons opté pour une délégation de l'instruction avec le Centre Relation Usagers MGDIS (CRU), de la prise en charge de la demande jusqu'à la phase de notification. La mise en place de cette délégation a été rapide et efficace !

”



Les chiffres clés (de Janvier 2022 à Janvier 2024)

- 8 429** dossiers ont été pris en charge pour les **4 dispositifs**
- 5,3** millions d'euros ont été versés par l'EMS
- 8 873** tickets reçus
- 302** appels reçus pour accompagner les usagers
- **91%** taux de satisfaction des usagers pour l'accompagnement C.R.U.

“

Les bénéfices sont multiples ! En amont, l'équipe du Centre Relation Usagers 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 Aiden.

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.

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 en flux tendu sur ce type de projet.

”

En savoir plus sur le Portail Aiden



Leader français du progiciel des aides et subventions, MGDIS est éditeur et accompagne les organisations publiques (territoriales, de santé et d'État) dans l'évolution de leurs métiers avec le soutien d'outils numériques.

Grâce à Aiden pilotez vos demandes d'aides en mode agile :

Gagnez du temps
dans l'instruction
des dossiers

Bénéficiez d'une véritable
interopérabilité avec les
services de l'Etat et vos outils
internes

Valorisez l'image de votre
organisme auprès des citoyens
et porteurs de projets



Les aides et subventions traitées à travers le Portail Aiden sont diverses et tendent toutes vers l'efficacité des process dématérialisés et la simplification des démarches usagers.



Accélérons la dématérialisation des services publics

Parc d'innovation Bretagne Sud
56038 Vannes CEDEX
Tél. 02 97 68 18 28
Mail : contact@mgdis.fr
www.mgdis.fr