



Client

Communauté d'agglomération de Montpellier

Projet

Elaboration et accompagnement à la mise en œuvre d'un programme d'@-administration



Service aux usagers en ligne



Modernisation de l'administration

## Objectifs et enjeux du projet

La Communauté d'Agglomération de Montpellier a souhaité enrichir l'offre et la qualité des services offerts aux usagers de la collectivité et des communes de l'agglomération, par le **développement de nouveaux services numériques**.

Un des axes de cette stratégie numérique est la mise en place d'une **plateforme d'e-services, articulée autour d'un compte citoyen fédérateur, mutualisée avec les communes** du territoire de l'agglomération qui le désirent.

Au travers ce projet, la collectivité vise à construire **une offre de service** permettant de :

- **Faciliter les démarches et les échanges** entre l'utilisateur et l'administration,
- Fournir un **service dématérialisé**, complémentaire avec les modalités d'échange actuelles (téléphone et guichet),
- Offrir un **point d'entrée unique et sécurisé** à un ensemble de services.

**Des bénéfices sont aussi attendus pour la collectivité et ses communes :**

- **Simplifier les modes de fonctionnement** interne,
- **Partager l'information** entre services et assurer une circulation de l'information par la mise en œuvre de processus de workflow internes,
- **Mutualiser les coûts** pour les communes en mettant à leur disposition un outil et un catalogue de télé-services intégrables facilement à leur site web (marque blanche).

## La mission de Comoé

Menée en étroite collaboration avec notre partenaire Consul'TIC, **nous avons accompagné l'Agglomération sur l'ensemble de ce projet :**

1. Elaboration du programme d'e-administration
2. Rédaction des spécifications, analyse budgétaire et mise au point de la feuille de route
3. Elaboration du dossier de consultation et accompagnement au choix de la solution
4. Accompagnement à la mise en œuvre de la plate-forme de e-services
  - a. Auprès de la Direction Informatique et des différentes Directions de l'Agglomération
  - b. Auprès des communes qui ont souhaité offrir des télé-services à leurs administrés

Ce projet, **fortement stratégique** pour la Collectivité, est **novateur** à plusieurs titres :

Un **compte citoyen unique** a été mis en place pour permettre aux usagers d'accéder à l'ensemble des services offerts par la collectivité (e-services de l'agglomération, ceux de sa commune, compte famille, compte bibliothèque, compte transport,...). L'agglomération s'est également engagée comme pilote auprès de l'Etat pour **fédérer ce compte citoyen avec mon.service-public.fr**.

D'autre part, la **mutualisation de la plate-forme** avec les communes de l'Agglomération a permis de **réduire les coûts de mise en œuvre** et d'offrir à chaque commune un **service clé en main**.



# Fiche technique

## Elaboration du programme d'e-administration

L'analyse des besoins auprès des Directions de l'Agglo

La mise en cohérence avec les projets en cours

L'élaboration de 3 stratégies d'e-administration

### Trois stratégies

**« la pratique »**

- Choix d'un domaine ciblant un large public : Culture, Sports et Loisirs ; permet une communication forte
- Des e-services « apêlés » à mettre en œuvre mais sans intégration, autour des fonctions d'inscription et de billetterie
- En parallèle, construire le socle structurant autour du compte usager unifié pour un lancement dans le moyen terme (18 mois)

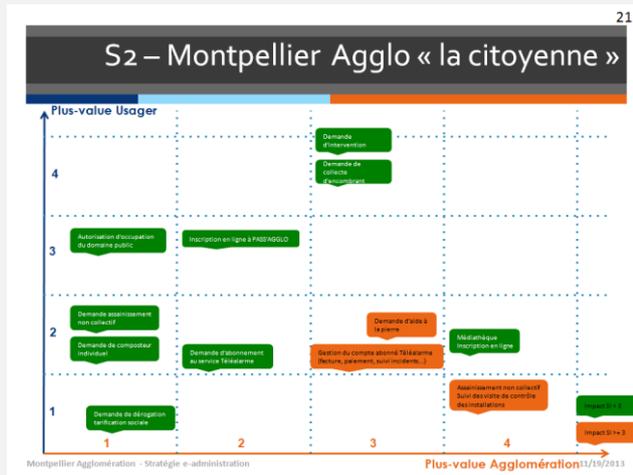
**« la citoyenne »**

- Concentrer les efforts d'investissement sur la construction d'un socle technique autour du compte usager unifié et de la facturation unifiée et du paiement en ligne (8-12 mois)
- A court terme la mise en ligne de téléformulaires sur la thématique « Démarches »
- Des niveaux d'intégration laissés à la décision des services concernés en fonction de la complexité de dématérialisation de bout en bout

**« l'innovante »**

- Un recentrage de l'effort d'investissement sur les projets à plus fort potentiel d'innovation (open data, aggril mobile, dialogue citoyen, médias sociaux, éco-citè)
- La mise en ligne de procédures d'inscription en ligne sur la thématique Mobilités simples à faible impact technique et organisationnel, sur des projets d'opportunité
- En tâche de fond, on travaille sur le socle du futur compte usager unifié

Montpellier Agglomération - Stratégie e-administration 11/19/2013



### Analyse S2

<p><b>ATOUTS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Stratégie volontariste</li> <li>- Forte valeur ajoutée à terme</li> <li>- Mutualisation possible à court terme avec les communes</li> <li>- Volonté d'être innovant sur la relation Usager</li> <li>- Demande Usager forte pour des services intégrés</li> </ul>	<p><b>FAIBLESSES</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacts organisationnels forts</li> <li>- Investissements humains et financiers concentrés dans le temps</li> <li>- Complexité technique et organisationnelle</li> <li>- Freins internes</li> </ul>
<p><b>OPPORTUNITÉS</b></p>	<p><b>MENACES</b></p>

Importance relative du critère

Montpellier Agglomération - Stratégie e-administration 11/19/2013

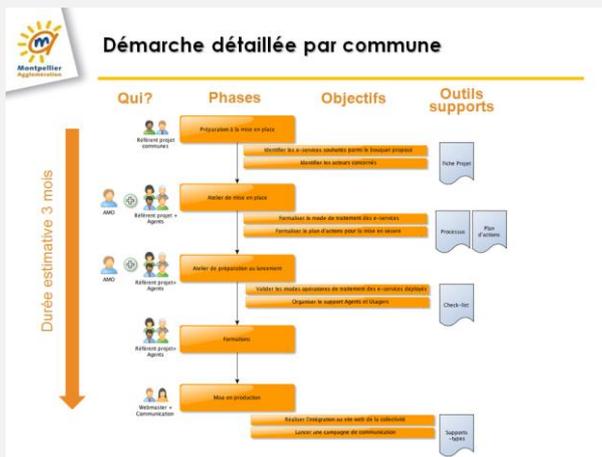
L'accompagnement à la mise en œuvre : le pilotage de l'ensemble des chantiers et l'identification des points de vigilance sur chaque chantier

### Un projet qui couvre différents chantiers

- Chantier stratégie d'ouverture des e-services aux citoyens
- Chantier e-services de formalisation des e-services et d'ad dans les directions
- Chantier organisationnel transverse (assistance aux citoyens)
- Chantier partenariat avec les communes
- Chantier technique de mise en œuvre de la plate-forme, de d'intégration dans le SI

### Les points de vigilance sur les chantiers

- Le nombre de e-services prévus dans le bouquet 1 impose la mise en place d'un phasage de déploiement des e-services
  - 4/5 e-services pilotes sont proposés pour fiabiliser la démarche
  - Sur cette base, la définition du périmètre de la première mise en ligne et du rythme des suivantes doit être précisée
- Le niveau d'intégration avec le site web de la collectivité doit être validé
- Une « stratégie de mise en ligne » compte tenue des contraintes du calendrier électoral doit être établie
- La communication externe associée est à prévoir



La mutualisation de la plate-forme de e-services auprès des communes de l'Agglomération : la démarche d'accompagnement fonctionnel et organisationnel des communes