

# LES RENCONTRES TERRITORIALES DES DIRECTEURS DE SERVICES TECHNIQUES LE NUMÉRIQUE AU SERVICE DES DST



27 et 28 novembre 2019 - MONTPELLIER



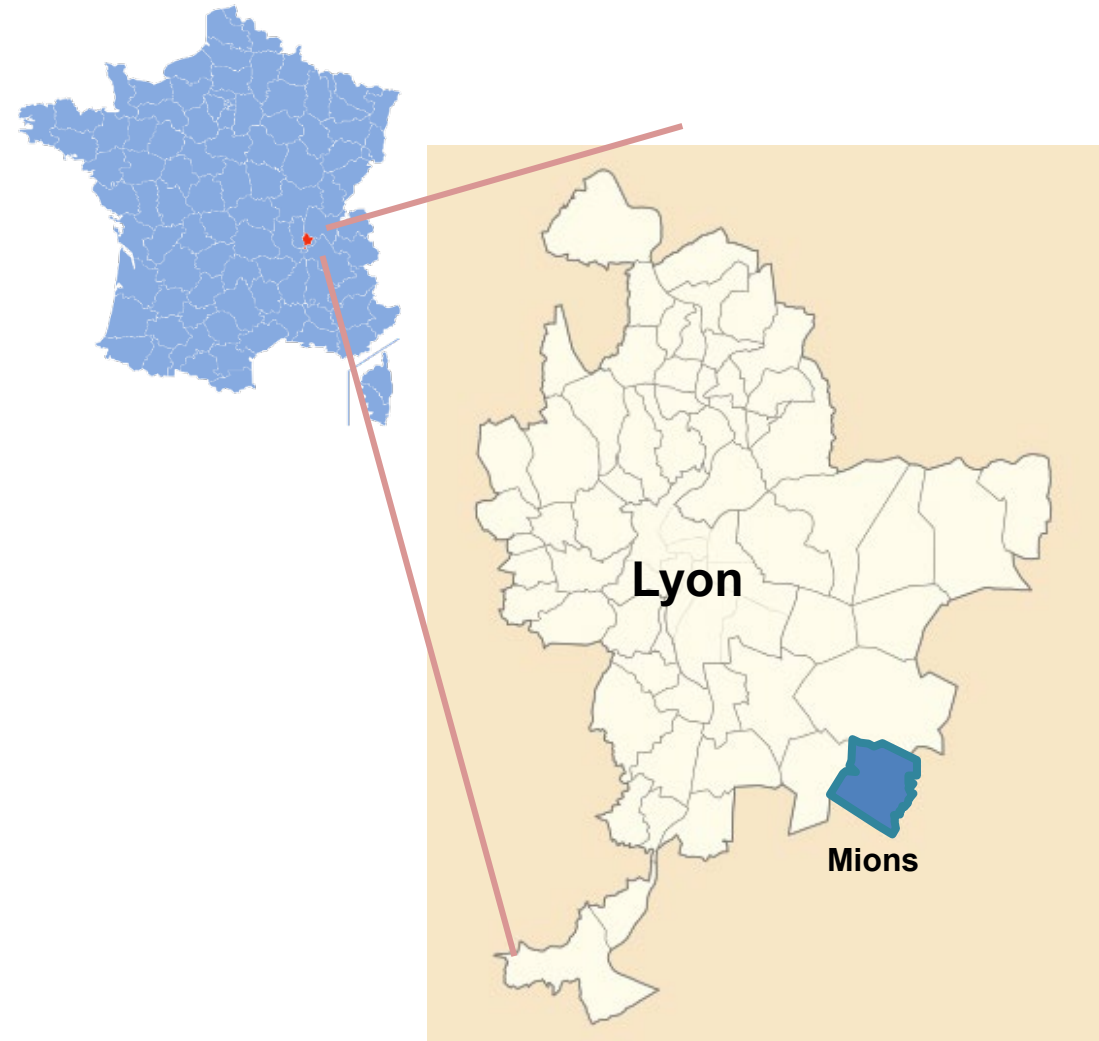
QUAND LES TALENTS  
GRANDISSENT,  
LES COLLECTIVITÉS  
PROGRESSENT

# Développement d'une nouvelle relation entre un territoire et ses usagers par des outils numériques partagés

- **Martin DIZIERE** - *DST Ville de Mions (69)*
- **Catherine MAZOND** - *Responsable partenariats publics Métropole de Lyon*
- **Denis POZZOBON** - *Directeur-adjoint DRTU Métropole de Lyon*



# Contexte



## Métropole de Lyon

- Collectivité territoriale à statut particulier, située dans le Rhône (Région Auvergne-Rhône-Alpes).
- Créée le 1er janvier 2015, la métropole de Lyon remplace la communauté urbaine de Lyon et, dans le territoire de celle-ci, le département du Rhône.
- Elle exerce à la fois les compétences d'un département et celles d'un EPCI, pour les 59 communes qui la composent au 1er janvier 2018.
- **1 381 349 habitants**
- 533,68 km<sup>2</sup>
- **Densité : 2 588 hab./km<sup>2</sup>**

## Commune de Mions

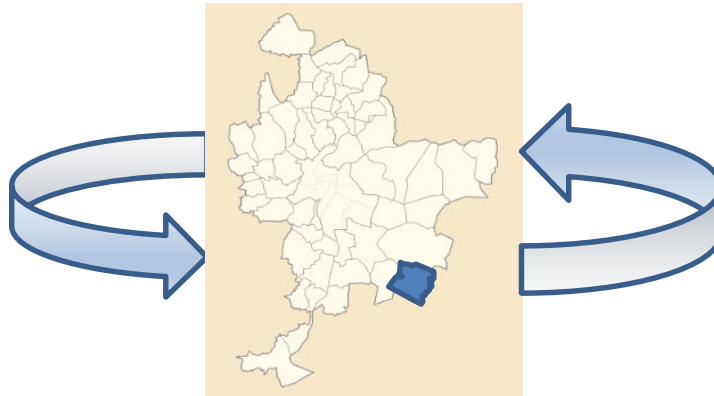
- 15 km au sud-est de Lyon, elle fait partie des communes dites de l'Est lyonnais et membre de la Métropole de Lyon
- **13 244 habitants** (Population multipliée par 14 entre 1950 et 2018)
- 11,56 km<sup>2</sup>
- **Densité : 1 146 hab./km<sup>2</sup>**

# La coopération métropole / commune

## Métropole de Lyon

- Solidarités
- Habitat et logement
- Enfance et famille (dont PMI / collègue)
- Énergie et environnement
- Savoir et culture
- Déplacements
- Grands projets et aménagement urbain
- Voirie
- Propreté
- Eau et assainissement
- Déchets
- Développement économique
- Attractivité et rayonnement territorial

*Coopération, articulation, délégations de compétences exercées sur un même territoire dans le cadre du « **Pacte de cohérence territorial** » et des contrats Métropole / Commune*



- 21 propositions de contractualisation
- 7 propositions d'expérimentation, dont : l'expérimentation numérique Open Data, Plateforme de service et **Guichet numérique**, ...

## Mions

- Social : CCAS, résidence autonomie
- Urbanisme, habitat indigne...
- Enfance : crèches, CLSH, PIJ, écoles primaires
- Culture : médiathèque, cinéma, écoles de musique, salles de spectacle...
- Sports et loisirs : équipements sportifs, office municipal des sports
- Mobilité durable
- Espaces verts, parcs publics
- Police municipale
- État civil, élections
- Aménagement de l'espace et développement local
- Développement des commerces, marchés

# L'histoire de la Gestion de la Relation Usagers

2012

## GRECO : Gestion des réclamations communautaires

- CRM partagé entre les communes et la métropole
- Interface avec les communes déjà équipées de GRU
- Centre de contact et d'information d'agglomération centré sur les compétences métropolitaines
- Gestion des demandes adressées à la Métropole uniquement

• *Traitement de toutes les demandes des usagers, prise en compte de tous les médias. Outils séparés métropole ou communes et méthodes et travail différentes.*

2019

## Compte usager de territoire & TOODEGO : Guichet numérique Métropolitain

- Début de traitement des demandes et des services métropolitains et communaux sur internet dans une seule plateforme logicielle
- Fourniture d'information contextualisée et début des services automatiques
- 4 communes partenaires puis extension progressive

• *Convergence des processus de travail métropole / communes*

• *Modernisation et extension de l'offre de service sur internet*

• *Promesse de l'accès au service sans coutume territoriale*

2021...

## Plateforme de service de territoire TRABOOL + GNM...

- Exposition de l'ensemble des services métropolitains et de la majorité des services communaux (volontariat)
- Accès aux services des partenaires publics et privés

• *Dématérialisation du dépôt des permis de construire*

• *Formulaire demande APA, PCH, ...*

• *Paiement cantine et médiathèque*

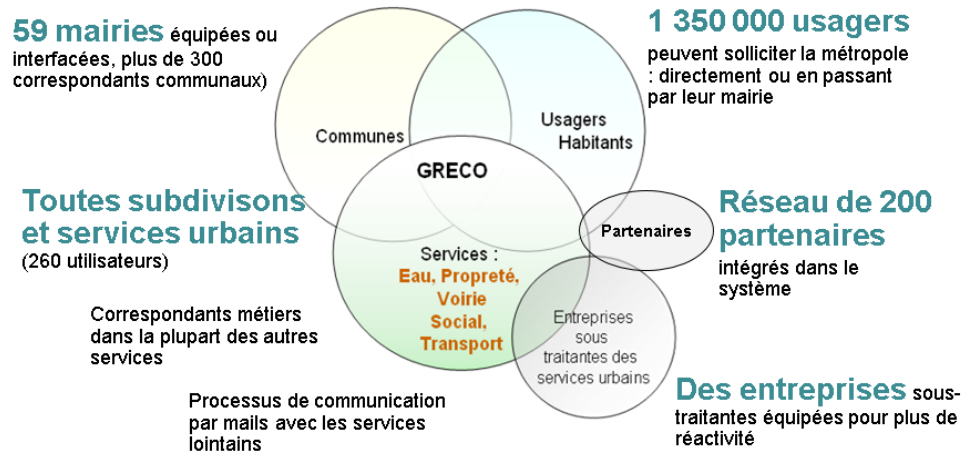
• *Accès stade Olympique Lyonnais*

• *Consultation des factures électricité et gaz*

• ...

# GRECO (Système de gestion des réclamations communautaires)

## Système complet : mais centré sur les besoins métropolitains



Conçu en 2008, ouvert en septembre 2012 et déployé ou interfacé avec toutes les communes de l'agglomération en 2013

GRECO : 750 utilisateurs, un centre de contact dédié (CdC) de 19 agents métropolitains et plus de 72 000 demandes traitées en 2019

➔ Ne pas confondre GRU et CRM

## Métropole (Réponse optimale au besoin métropolitain)

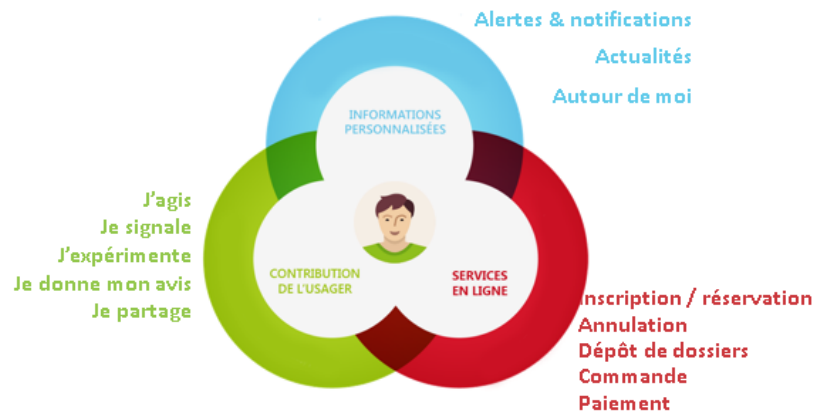
- *Structuration du processus de traitement des demandes des usagers dans les services (gain d'organisation, reproductibilité des actions)*
- *Contractualisation des délais de résolution et des réponse avec les services (niveau de service, image)*
- *Personnel dédié au traitement des demandes et à l'élaboration des réponses (économie d'échelle, gain de temps dans les services)*
- *« Industrialisation de la relation usagers » : Thésaurus, réponses types, partage de statistiques de flux / activité , ... (fiabilisation, communication)*

## Commune (Suivi des demandes concernant la commune)

- *Passage de l'oral à l'écrit dans la relation avec la Métropole (formalisation)*
- *Trouver directement le bon interlocuteur*
- *Suivi précis du volume, du type et de l'avancement du traitement des demandes de compétence métropolitaines concernant la commune*
- ***La commune saisit les demandes de compétence***
- ***Pas de gestion des demandes de compétence communale (asymétrie)***
- ***Cohabitation d'un système métropolitain et de systèmes communaux***

# Toodego (guichet numérique métropolitain) & GrandLyon Connect

## Système d'accès sans couture aux services et informations des communes et de la métropole



Ouvert en juin 2019 avec 4 communes pilotes.

➔ L'ouverture de certains services numériques augmente l'activité CRM (GRECO)

➔ Pour le public : Premiers services délivrés de manière totalement automatique (liens applications métiers)

## Métropole (GRU partagée avec les communes)

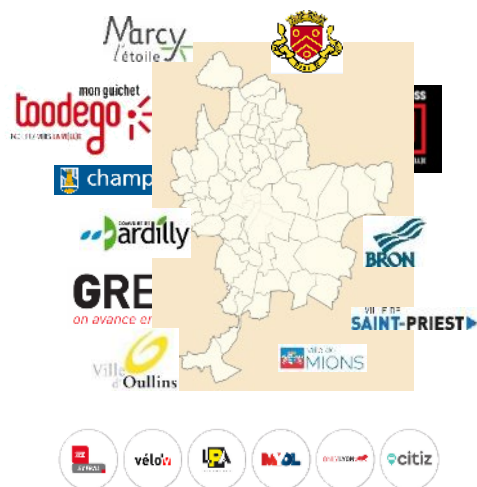
- *Compte usager de territoire (fédération des accès et données d'un usager)*
- *Demandes de compétence métropolitaine et communales traitées dans un seul outil (parcours usager et gain technique pour les communes connectées)*
- *Construction des services prioritaires concertée avec les communes adhérant au projet (considération usager partagée)*
- *Plus de visibilité et de transparence vis-à-vis des usagers*
- *Exigence de qualité de service (pression sur les services)*
- *Dépossession de la relation à l'utilisateur de la part des métiers*
- *Nouveau canal donc nécessaire assistance auprès des usagers et services*
- *Augmentation du nombre de demandes à traiter*

## Commune (Co-élaboration du service et partage d'outil)

- *Montée en compétence sur l'ingénierie et les process de GRU*
- *Structuration des services pour traiter les demandes*
- *Interface avec les systèmes métier (gestion patrimoniale, éclairage public...)*
- *Personnel dédié (ou formé) à l'animation et l'utilisation des outils*
- *Réduction du coût et de la complexité de la mise en œuvre d'une GRU*
- *Intégration des communes étalée sur plusieurs années*

# Trabool (pass multiservice de territoire)

Dépasser les frontières administratives, et accéder aux services public et privé dans une offre globale de territoire



Pass Trabool en expérimentation : support multiservices : mobilité, loisir, administration, ...

➔ Répartition très claire des rôles et moyens de chaque contributeur lors de l'élaboration des parcours usagers

## Métropole (Promouvoir un système de territoire)

- Met à disposition les outils structurants (ex : Pass Trabool), le terrain d'expérimentation et l'ingénierie (Opendata, le Tuba, Réseaux Ressource et Territoires, ingénierie ...)
- Favorise l'innovation et l'entrepreneuriat (Service économie, Développement durable, Service relations Européennes & internationales, ...)
- **Permettre l'innovation sans contraindre ou « rigidifier » le système**
- **Changement de paradigme : faire, piloter, accompagner ou ... promouvoir**
- **Ne pas oublier d'outiller et d'optimiser les services internes (création et accès aux prestations versus capacité de traitement des services)**

## Commune (Gérer le besoin de proximité)

- *Élaborer et exploiter les services dans un cadre expérimental puis contractuel*
- *Étoffer à un coût supportable l'offre de service communale (produits et services mutualisés entre communes ou avec la Métropole)*
- *Complémentarité entre accueil numérique et physique*
- **Gérer la fracture numérique**
- **Gouvernance des systèmes et du territoire, externalisation du service**
- **Choisir l'innovation qui fait sens et organiser les services en conséquence**



# En synthèse (d'après notre expérience)

## Forces

- **Démarche structurante pour les services** : efficacité, traçabilité, objectivation de l'activité et du niveau de services
- **Image des collectivités et du service public local**
- Proposition de nouveaux services aux usagers
- Pérennisation des systèmes partagés et nécessaire concertation entre communes et EPCI pour définir des services

## Opportunités

- **En plaçant l'utilisateur au centre, mieux répondre à ses attentes**
- Donner plus de sens à l'**action publique du territoire** et sous forme de **parcours usagers**, moment de vie.
- Faire évoluer les pratiques des services
- Cadre réglementaire propice (Code, normes, ...)

## Vigilance

- **Bien cibler les bénéficiaires et les services prioritaires** (usagers ou services internes, usager privé ou professionnel).
- **Bien estimer les coûts d'exploitation** (outil, personnel dédié, back-office) et la répartition commune / EPCI
- Outils de GRU encore jeunes
- De nouvelles compétences à acquérir

## Pièges à éviter

- **Céder à la tentation du tout numérique**
- **Vouloir tout faire**, périmètre du projet flou
- **Ne pas outiller suffisamment les services**
- Travailler sur l'outil et impliquer trop tard les services prestataires
- Considérer pour acquis le portage initial des élus et de la Direction Générale
- Respecter les échelles de décisions entre commune et EPCI

# Conclusion : Plateforme internet en 3 principes

## Faciliter l'accès au services et définir les parcours usager

- Volonté forte des acteurs du territoire
- Co-conception des outils par les parties prenantes  
Accès aux prestations H24, facilement et sans identifier à priori le porteur du service et un traitement aux heures ouvrables
- Automatisation complète de certaines prestations et l'instantanéité de la réponse



## Rapprocher l'agent, l'élu et l'utilisateur

- Dialogue direct entre l'utilisateur et la collectivité au travers des outils numériques
- La réactivité des services implique la déconcentration et la formalisation du dialogue avec l'utilisateur

## Changer de paradigme dans les services

- Recevoir des « Commandes » par internet
- Traiter les demandes et systématiquement répondre aux usagers : dire ce qu'on fait, quand et pourquoi
- Satisfaire à la réglementation et à des standards qualité et assurer la traçabilité des actions
- Instantanéité qui met sous contrainte les autres canaux de communication et les agents : le service public devient un produit consommable sur internet

# Questions

**Merci de votre attention**

## **Site Métropole de Lyon**

- [www.toodego.com](http://www.toodego.com)
- [www.trabool.com](http://www.trabool.com)

## **Contacts :**

Martin DIZIERE – [mdiziere@mions.fr](mailto:mdiziere@mions.fr)

Catherine MAZOND – [cmazond@grandlyon.com](mailto:cmazond@grandlyon.com)

Denis POZZOBON – [dpozzobon@grandlyon.com](mailto:dpozzobon@grandlyon.com)

