

3c - Financement d'un projet de transformation numérique ayant un impact concret dans la relation à l'utilisateur

Objet

L'enveloppe peut financer toute démarche numérique qui repense la relation entre les usagers et les collectivités locales, dans des lieux physiques, au téléphone, ou sur internet, ou qui propose de nouveaux services applicatifs.

Exemples de projets

- Développement ou modernisation des plateformes de téléphonie, notamment pour donner plus de souplesse d'organisation (travail à distance, gestion des transferts de flux, supervision temps réel, etc.) ;
- Projets numériques de la collectivité qui rend service aux administrés (application mobile de la collectivité, site internet, démarches participatives sur des projets urbains, avis des usagers sur des services de la collectivité, budget participatif, etc.) ;
- Amélioration des parcours dans les serveurs vocaux interactifs (prestation de design, développement de fonctionnalités comme la demande de rappel ou de prise de rdv par téléphone) ;
- Amélioration des parcours d'assistance aux démarches en ligne par un agent (chat, clic-to-call, etc.) ;
- Développement d'outils CRM multicanal.

Critères de sélection

Les projets seront appréciés par les services préfectoraux en fonction des critères suivants :

- Impact du projet (mesure de l'impact et des améliorations générées par le projet sur les agents ou les citoyens, efficacité et efficacité, économies éventuelles) ;
- Niveau de portage du projet (autorité soutenant le projet) ;
- Composition de l'équipe projet (compétences, expérience, complémentarité, disponibilité de l'équipe) ;
- Propension à la diffusion (nombre d'utilisateurs cible) ;
- Modèle économique d'extension à d'autres territoires (propriété intellectuelle, accès éventuel au code open source, etc.).

Pour toute information complémentaire ou pour échanger sur une candidature, vous pouvez écrire à fondsdestransformation@modernisation.gouv.fr