

Mairie de Toulouse / Toulouse Métropole



En bref

Localisation : France.

Profil Client : Mairie de Toulouse / Toulouse Métropole

Problématique :

Mise à disposition d'un service aux usagers interfacé avec IWS.

Processus cibles :

Gestion des incidents, calendrier.

Bénéfices :

- Une visibilité complète sur les incidents et leurs statuts de traitement,
- Des engagements de services formalisés,
- Lutte contre les incivilités accrue.

Mairie de Toulouse / Toulouse Métropole

IWS comme support d'un service aux usagers

Toulouse, 4e ville de France avec 458 298 habitants sur 11 830 hectares est au sein d'une métropole de 725 091 habitants. La direction du Numérique de la Mairie de Toulouse - Toulouse Métropole assume de nombreuses missions telles que d'être la garante de la disponibilité des services, gérer les données de connaissance du territoire, être la référente sur les fonctions supports et enfin induire la transformation numérique en pilotant des programmes.

Le besoin

La Mairie de Toulouse est un client de longue date d'ISILOG. En interne, IWS permet à la fois de gérer l'ensemble des incidents et des demandes ouvertes concernant les biens informatiques de la Mairie de Toulouse et d'enregistrer les demandes de ramassage de déchets verts et d'encombrants, de signalements de dégradations sur l'espace public...IWS était géré depuis ses débuts par les services métiers de la Mairie de Toulouse. Début 2016, la direction du Numérique de la Mairie de Toulouse a récupéré le pilotage des évolutions d'IWS et les services de la Mairie ont souhaité proposer une application mobile à l'ensemble des usagers Toulousains. L'équipe projet informatique en charge d'IWS, au sein de la Direction du Numérique, est constituée de Jérôme ROMANI (chef de projet informatique E-Administration et Mobilité), Thierry BABY (chef de projet informatique IWS) et Ken NGUYENCHI en tant qu'assistant projet IWS

Les contours du projet

Dès 2011, une application mobile professionnelle sous Android avait été développée à la demande des services de la Mairie par un prestataire, application permettant aux agents travaillant sur l'espace public de remonter des signalements de dégradations ou de problèmes liés à la voirie. Cette application était déjà connectée avec IWS. La nouvelle application pour les usagers Toulousains devait cette fois-ci aller plus loin en proposant tout un panel de fonctionnalités aux usagers tout en s'interfaçant à la fois avec IWS, avec des téléservices du portail des démarches en ligne Montoulouse.fr et en récupérant des informations issues de l'OPEN DATA. Cette application devait permettre aux Toulousains de signaler tout type de dégradation sur l'espace public, directement à partir de leurs téléphones portables, sans se soucier de connaître le service Toulouse Métropole ou Mairie de Toulouse, concerné par la prise en charge de la demande. Outre le signalement d'anomalies sur la voie publique (dépôts illicites, dégradation des voiries, problèmes d'éclairage publique), l'application devait proposer des services pour améliorer la tranquillité publique (signalements d'incivilités) et la possibilité d'enregistrer les rendez-vous d'encombrants et de déchets verts.



IWS, acteur clé du projet

Toutes les demandes ouvertes, à partir de l'application mobile (disponible sur AppStore et Google Play) ou bien du portail des démarches en ligne de la Ville de Toulouse et Toulouse Métropole (Montoulouse.fr), remontées dans IWS, permettent de créer automatiquement des demandes et d'en assurer le traitement, de la prise de rendez-vous (planning des interventions géré dans IWS) à l'envoi d'un email de confirmation de traitement. Un canevas des demandes basé sur une nomenclature précise ainsi que sur le référentiel des adresses de Toulouse Métropole, permet d'orienter les demandes vers le service approprié de la ville ou de la métropole (service technique, social, police municipale...) ou bien d'un organisme partenaire : services sociaux, Service d'aide aux victimes d'information et de médiation (SAVIM), police nationale, préfecture...

Le bilan du projet et le futur

Lancé en octobre 2015, le service Allo Toulouse de la Mairie de Toulouse connaît un grand succès auprès des Toulousains. Désormais, pour se servir de l'application Allô Toulouse, il suffit d'ouvrir l'application, de se géolocaliser, de prendre une photo, de sélectionner une catégorie, de renseigner une description, et de rentrer son adresse mail et son numéro de téléphone afin de pouvoir être informé du traitement du problème par les services concernés. L'ouverture de demandes à partir de l'application mobile ou bien du portail, interfacée avec IWS, est un réel complément au plateau téléphonique de Allo Toulouse déjà très performant. L'application s'adresse à une population qui a l'habitude d'utiliser un smartphone ou Internet pour effectuer des démarches quotidiennes, part de plus en plus importante des usagers des agglomérations françaises. La qualité des échanges qu'ont eu les équipes d'ISILOG avec les autres prestataires de ce projet a été reconnu par la Mairie de Toulouse, permettant à ce projet d'être lancé à la date initialement prévue, à la grande satisfaction de l'ensemble des acteurs.

« ISILOG et son application IWS ont participé de manière active et productive, au projet de réalisation de l'application mobile AlloToulouse. J'espère que cette étroite et enrichissante collaboration perdurera. »

Jérôme ROMANI

**Chef de Projet Informatique E-administration et mobilité
Service Etudes et Applications
Direction des Systèmes d'Information
Mairie de Toulouse | Toulouse Métropole**



**En 2 mois, plus de
1000 signalements et
700 prises RDVs pour
la Collecte
Encombrants et/ou
Déchets Verts ont été
effectués par
l'application mobile !**



ZAC de la LORIE
8 rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex
Tél : +33 2 40 92 09 72
Email : info@isilog.fr
Web : www.isilog.fr



ISILOG,
entité du Groupe ISILOG