



RDV Préfecture

Évaluation de la réparation des charges et des délais selon les hypothèses projets

Auteurs : Marie Juille et Nicolas Patriarca
Version : 1.0 du 15 juillet 2019



Rappel du contexte



Actuellement, les outils de gestion de prise de rendez-vous en préfecture ne sont plus adaptés aux attentes des usagers et des besoins des agents en préfecture.

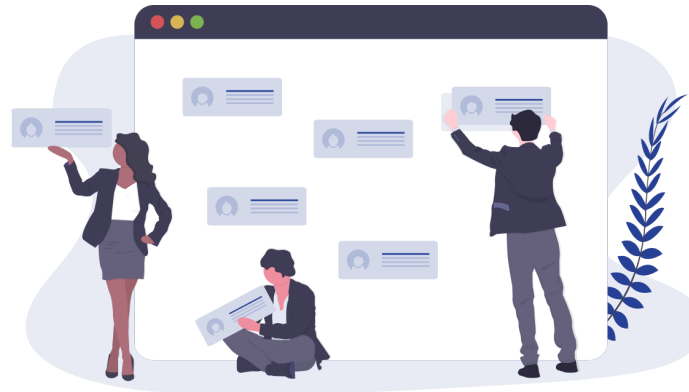
Cette déficience dans les outils a conduit au développement **d'outil en ligne tiers**, souvent payant, lesquels engendrent une **exposition médiatique** régulière.

Dans ce contexte, le Ministère de l'Intérieur souhaite **améliorer le service rendu** grâce à un outil plus facile à utiliser et plus sécurisé pour l'utilisateur et les agents, à l'horizon du **premier trimestre 2020**.

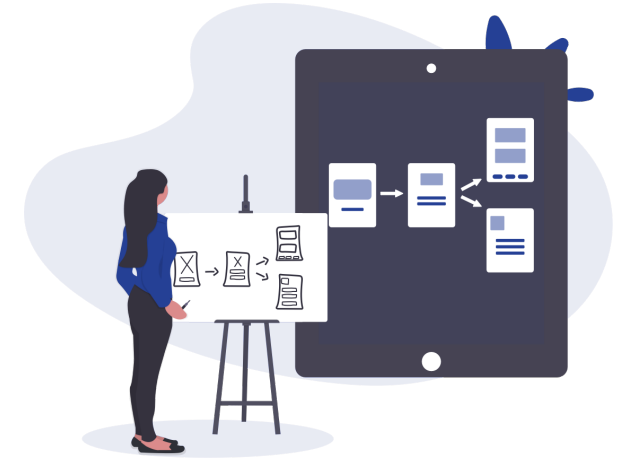
3 acteurs clés pour agir



Créer un **partenariat externe** pour le socle technique



Créer une **synergie** avec des **ressources internes à l'état** (ex : DMAT, DILA, DSIC...)



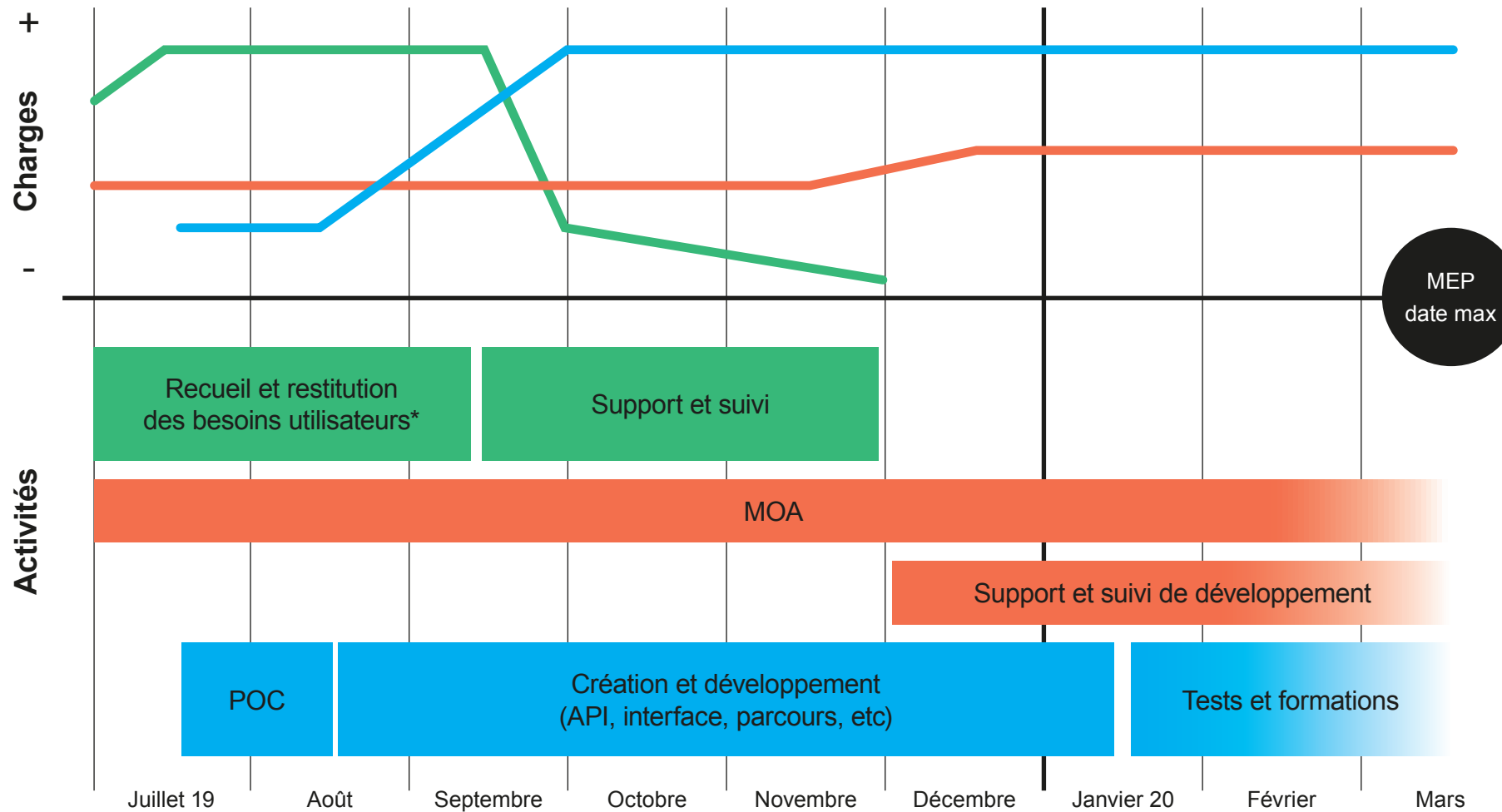
Appliquer une démarche **centré utilisateur** avec le programme DIG.

En fonction des activités et des atouts de chacun des acteurs,
3 scénarii de conduite du projet sont possibles.

Objectif des 3 scénarii

1. Évaluer la charge marco de travail de chacun des acteurs en fonction des activités et des délais.
2. Support d'aide à la décision lors des restitutions croisées (programmée à date pour mi-septembre 2019) du POC, des ateliers utilisateurs et des immersions.

Scénario 1 : Solution 100% sur étagère



Analyse

- Démarche UX limitée
- Ressources internes pilotent la construction du produit.
- 100% des produits (usagers et agents) sont à la charge de la ressource externe.

Avantages majeurs

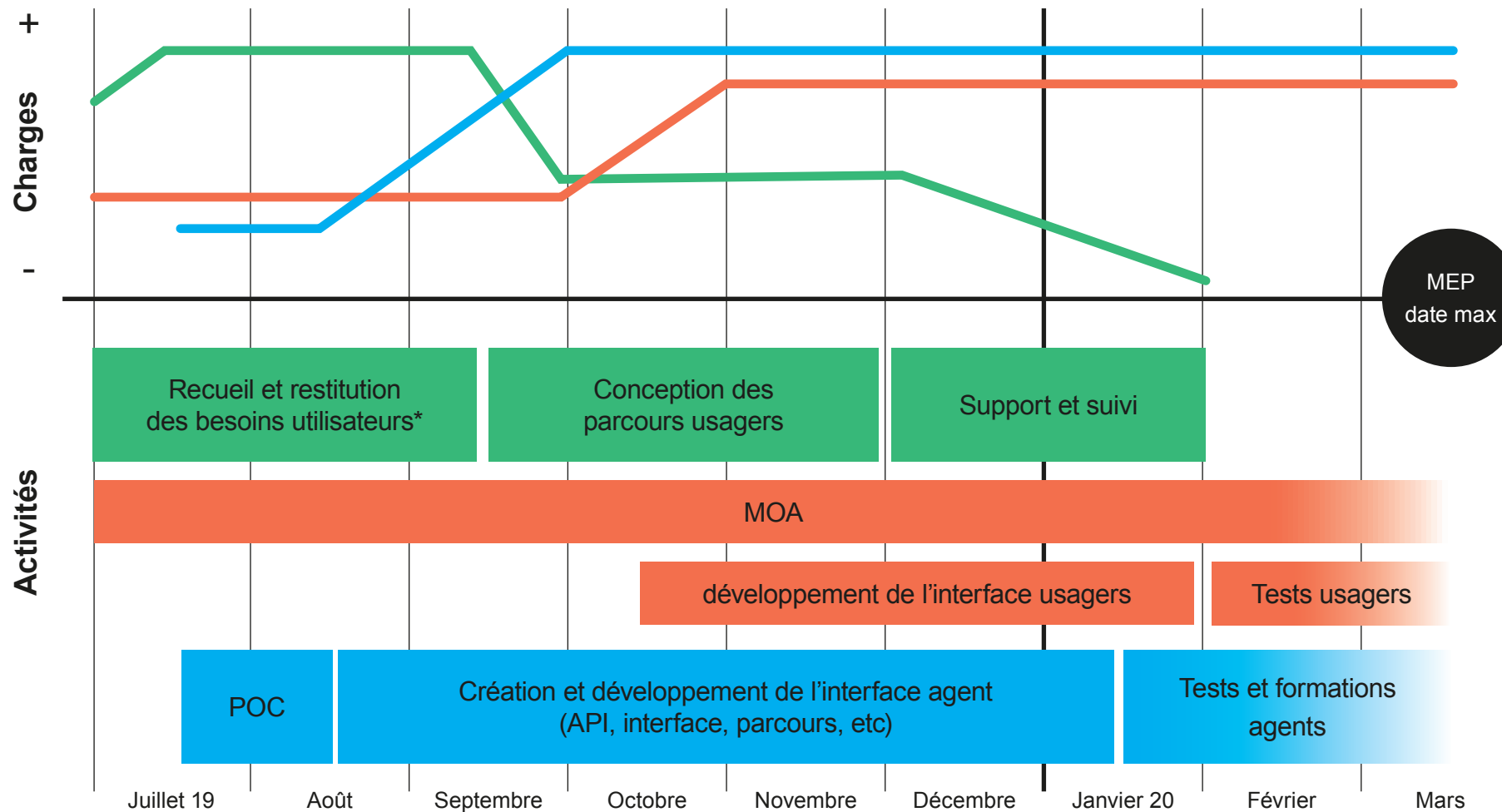
- Rapide à mettre en place.
- Respect des délais : possible.

Contraintes majeures

- L'utilisateur* doit s'adapter au produit.
- Ne prendra pas en compte toutes les attentes des utilisateurs.

Scénario 2 : Mixte interne / externe

- En interne : le module de prise des RDV par les usagers.
- En externe : les modules de calendrier et d'administration des agents.



Analyse

- Démarche UX pour les usagers uniquement.
- Ressources internes développent la partie usagers.
- Ressources externes développent la partie agents.

Avantages majeurs

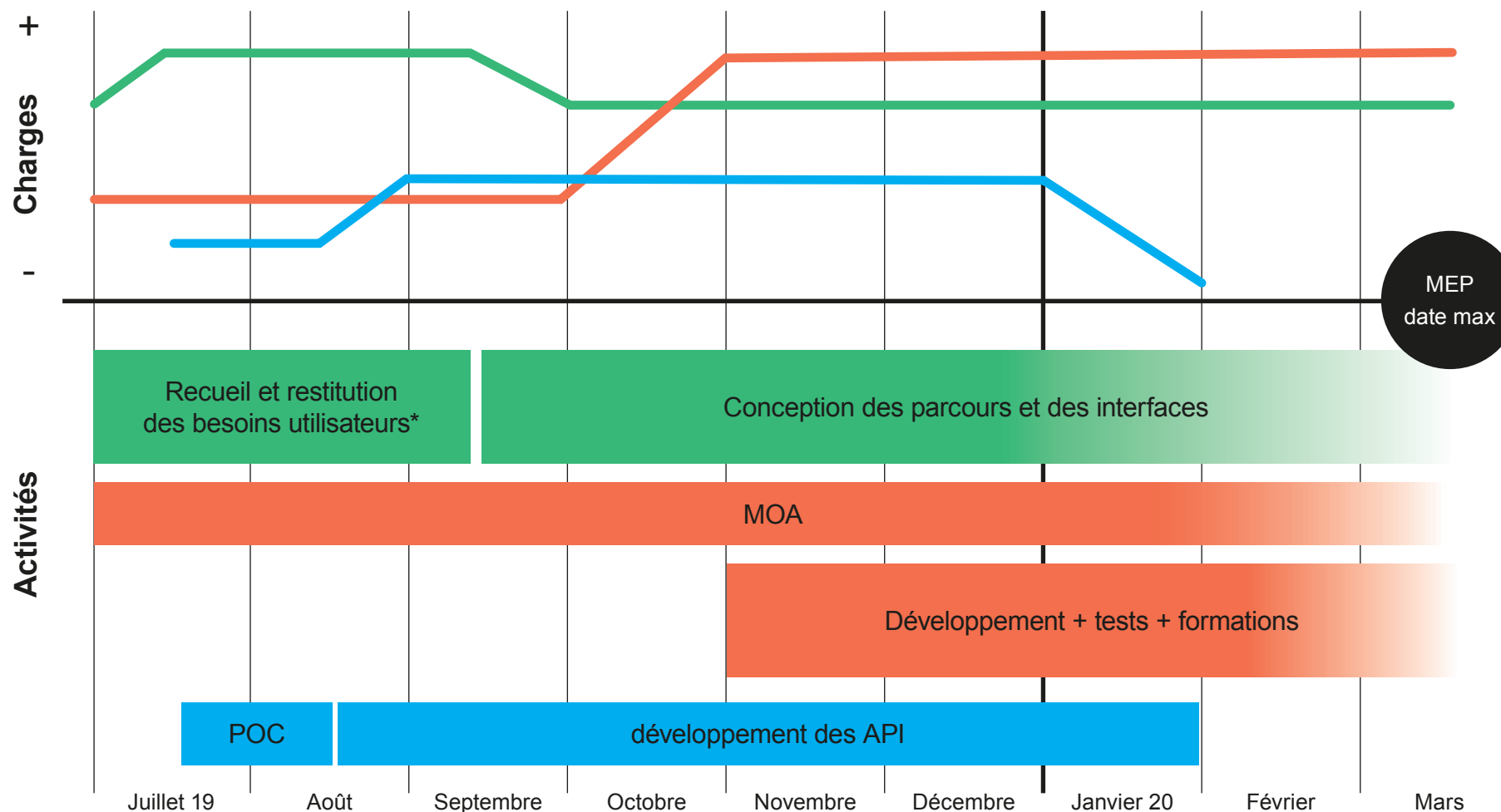
- Partie usagers : cohérence possible avec d'autres services existants.
- Respect des délais : modéré

Contraintes majeures

- L'agent et le service de l'agent doivent s'adapter au produit.
- Ne prendra pas en compte toutes les attentes des agents.

Scénario 3 : En interne

- En interne : tout le développement des interfaces.
- En externe : l'apport de l'expertise technique (API).



Analyse

- Démarche UX complète.
- Ressources internes développent le produit.
- Ressources externes fournissent les API.

Avantages majeurs

- Le produit est adapté au besoin des utilisateurs.
- Le ministère contrôle la solution et la dupliquer pour d'autres services.

Contraintes majeures

- Hors délai

Conclusion

Dans le délai imposé, l'intensité de l'activité de chaque acteur a un impact sur la charge des deux autres.

Il convient alors de d'ajuster finement les attentes afin de tirer parti des atouts de tous.

A noter. Tous les projets, qu'ils soient développés en interne ou en externe, inclus à terme des coûts de maintenance (mise à jour, entretien, etc). Pour choisir les bons acteurs de développement, il convient d'évaluer en amont la résilience et la mutualisation avec d'autres projets.

- Si la mutualisation est faible : le coût du projet est unitaire.
- Si la mutualisation est forte : alors les coûts initiaux sont à pondérer vis à vis du gain pour les projets suivants.

Merci