

## MultiPass : pour améliorer la vie des citoyens et la relation avec la collectivité

Rêvés depuis longtemps, les pass multiservices sont aujourd'hui en plein déploiement dans les villes, agglomérations et métropoles françaises. Mais d'abord, qu'est-ce qu'un pass multiservices ? Ce sont des cartes ou des applications mobiles qui réunissent l'accès à différents services.



Elles répondent à un besoin de faciliter l'accès aux services, mais constituent également un lien très fort entre les administrés et leur collectivité. En effet, associées à une application mobile, elles permettent d'utiliser son téléphone comme une carte d'accès aux différents services mais également de recevoir des informations par notifications directement sur leur application concernant les actualités de la collectivité (événements culturels, interruptions de lignes de bus, etc.).

Les pass multiservices, encore rares il y a quelques années, sont en plein essor dans les collectivités françaises.

Certains les appellent « carte unique » ou « pass citoyen » et ils constituent un outil fédérateur pour les services de la collectivité.

Le dispositif fourni par la société OTIPASS à de nombreuses collectivités comprend un back office (console de gestion) pour que les agents de la collectivité puissent administrer les pass Un portail citoyen (site internet) pour que les administrés puissent déposer leurs pièces justificatives et commander leur pass, et une application mobile afin que les administrés puissent associer leur pass à leur application et se servir de leur smartphone comme pass.



La solution MultiPass d'OTIPASS est disponible à l'UGAP et les collectivités mettent en moyenne 4 à 10 mois pour les déployer.

Nous comprenons donc aisément l'engouement des maires pour ce type de solution à deux ans de la fin des mandatures.

Un projet MultiPass marque les esprits des administrés et beaucoup de maires l'ont inscrit dans leur programme. En plus de faciliter l'accès aux services, les MultiPass contribue à créer un sentiment d'appartenance à la collectivité, en fédérant les accès aux services sur un même support et en y adossant le logo de la collectivité. Les habitants se rendent mieux compte des services apportés par leur agglomération/métropole et l'application mobile agit comme un canal de communication privilégié entre la collectivité et ses administrés.

Jusqu'à présent, les administrés des collectivités avaient une carte pour la déchetterie, une autre pour les transports en commun, une autre pour la piscine, encore une pour la médiathèque... Bref, beaucoup de cartes pour les services d'un même territoire.

Les cartes multiservices, ou MultiPass, du nom de la solution déployée par la société OTIPASS, pionnière dans ce type de dispositif auprès des collectivités, sont une révolution dans la gestion des accès pour les administrés, simplifiant les démarches.

## Le cas d'usage du SAM'Pass

L'Agglopolo de Sète a lancé en janvier dernier le SAM'Pass, le pass multiservices, après six mois de travaux et son adoption par les habitants ne s'est pas fait attendre.

En cinq mois, ils sont près de 20 000 à avoir demandé leur SAM'Pass. Ce pass permet d'être associé à une application mobile du même nom et ainsi d'accéder aux transports en commun, aux déchetteries, aux piscines et aux médiathèques. Une petite révolution qui a valu à la collectivité de nombreux prix comme le Trophée d'Or des Usages Numériques Citoyens ainsi que les Cas d'Or du digital territorial dans les catégories « relation usagers » et « prix du jury ».

