

PRATIQUES LOCALES

SERVICES AUX USAGERS

Vincennes (Val-de-Marne) • 48 600 hab.

Un traitement rationalisé des demandes administratives des citoyens

La ville a fait son choc de simplification pour mieux accueillir ses administrés: toute demande passe désormais par un point unique pour un traitement efficace et rapide. Un système en place depuis septembre 2013.

«L'accueil des administrés dans une collectivité est un élément important, c'est la première porte d'entrée», indique le directeur général des services de Vincennes, Joël Degouy. Quelles que soient les voies suivies par les administrés - déplacement à la mairie (300 à 400 personnes par jour), téléphone, email, site internet, courrier, fax -, tout passe par un seul point d'entrée, à l'hôtel de ville. C'était une demande politique du précédent mandat. Le pilotage de la réorganisation totale de l'accueil s'est donc opéré au plus haut niveau de l'administration.

180 processus modélisés

Le projet a nécessité deux ans de travail, entre les travaux du hall d'entrée - qu'il a fallu complètement repenser -, la mise en place d'un système d'information adapté, la formation et la réaffectation des agents (21 sont à l'accueil, 150 sont en «back office»). L'évolution des méthodes de travail, le partage d'information, l'augmentation de l'amplitude horaire pour l'ouverture de la mairie. «Tous les services concernés par des métiers en relation avec les citoyens, comme l'état civil, l'enfance, etc., ont été mobilisés car chaque procédure a dû être transcrite sur une fiche pratique accessible aux agents d'accueil pour que ceux-ci puissent répondre à toutes les demandes. Cette base de connaissance permet de répondre à 95% des requêtes. Pour les autres, les citoyens sont réorientés vers les services métiers», détaille Joël Degouy. Le bureau d'études **Altetia** retenu pour mettre en place ce pro-

COÛT
500 000 € pour l'informatique et le plan de formation.

DURÉE
2 ans.

CONTACT
Joël Degouy, directeur général des services, tél. : 01.43.98.65.57, email : jdegouy@vincennes.fr

jet complexe, a ainsi modélisé 180 processus qui ont été intégrés dans le Business Process Manager (BPM), le système informatique créé pour l'occasion qui permet une communication unique (lire ci-contre). «Cette étape est le premier obstacle à franchir, éclaircisse Dominique Mouchet, responsable du pôle collaboratif et usages innovants du bureau d'études. Il faut aller voir les agents, les services métiers et travailler avec eux pour faire accoucher les processus et les modéliser.»

Des agents polyvalents

La formation des agents, en termes de compétences relationnelles, pour les amener à réaliser un accueil de qualité, et au niveau technique, pour qu'ils acquièrent les connaissances minimales d'utilisation de la vingtaine de logiciels métiers de la collectivité, s'est étalée sur 18 mois. «Les agents sont complètement polyvalents. Ils peuvent répondre à des demandes très diverses (inscription à l'école, demande d'extraît d'acte de naissance, etc.) et apportent la même qualité de service à tous, se réjouit Joël Degouy. Les citoyens, eux, n'ont plus à courir partout pour obtenir une solution à leurs démarches.» *Bénédictte Rallu*



Le hall d'entrée de la mairie de Vincennes a été réorganisé en profondeur afin d'améliorer l'accueil et le service aux administrés.

Un organisateur informatique pour assurer l'accès multicanal

«Le Business Process Manager (BPM) est un portail sur lequel les agents ont accès à l'ensemble des applications de la collectivité avec un processus guidé. Grâce à ce portail, et à la base de connaissances que regroupent les fiches pratiques contenant toutes les procédures métiers, ils sont parfaitement autonomes pour traiter les demandes», éclaircisse François Madjlessi, le directeur des systèmes d'information de Vincennes. Le BPM décrit l'ensemble des tâches. Chaque agent, qu'il soit débutant ou plus expérimenté, peut traiter toute demande en s'appuyant sur les procédures modélisées. Grâce à un code-barres, chaque demande est identifiée dès l'accueil. Si le dossier est mis en attente, tout agent peut le retrouver facilement et poursuivre son traitement. Par ailleurs, les postes de travail ont été rendus «virtuels, ce qui augmente la mobilité des agents», selon le DSI. Chaque agent change de poste en fonction des besoins d'accueil: hall d'entrée, téléphone, email... Où qu'il se trouve et sur n'importe quel ordinateur, il peut se connecter à son propre environnement de travail avec un identifiant et un mot de passe et retrouver ainsi son espace personnel. Un gestionnaire de file d'attente, aussi bien pour l'accueil physique que les flux froids (courriers, emails), complète le dispositif.