



Publié le :

21 janvier 2014

Tags : bonne pratique, collectivité territoriale, e-administration, Ile-de-France, technologies, Val-de-Marne

Pour la Mairie de Vincennes



Altetia met en œuvre le premier projet d'accueil unique multicanal

Le bureau d'études **ALTETIA**, spécialisé en Ingénierie Télécoms et Systèmes d'Information, a piloté la mise en place du système d'Accueil Unique Multicanal de la **ville de Vincennes**. Un modèle de collaboration entre bureau d'études et services municipaux, qui permet aux citoyens de la ville de venir en un lieu unique effectuer toutes les demandes administratives, en garantissant confort et rapidité de traitement.

Afin de moderniser la relation avec les citoyens, la ville de Vincennes a souhaité mettre en place une gestion unifiée des différents types de transactions pouvant être effectués par ses administrés : visite physique, téléphone, courriers, email, formulaire Internet.

L'objectif est de permettre aux habitants de Vincennes d'effectuer en un même lieu et en une

seule fois, sans changer d'interlocuteur, de nombreuses démarches impliquant les services municipaux (citoyenneté, l'enfance et la jeunesse, urbanisme, loisirs...).

L'Accueil Unique est non seulement un lieu d'accueil physique, mais également un lieu de traitement des appels téléphoniques, des demandes citoyen arrivant par courrier ou par email. Ainsi les vingt agents dédiés à l'accueil sont polyvalents, et en fonction des pointes de fréquentation, ils peuvent gérer un média ou l'autre. Hormis la nécessité de bâtir un lieu physique centralisé et accueillant, il a fallu également mettre en place un système d'information sophistiqué pour garantir l'efficacité de traitement et le confort d'accueil des citoyens.

Préalablement à la définition technique des architectures, ALTETIA a travaillé avec les services de la ville afin de :

- Redéfinir les rôles et interfaces entre les différents services impliqués.
- Modéliser les processus métiers dans le respect des principes Qualiville dans lesquels souhaite s'inscrire la ville de Vincennes.
- Organiser le routage et la distribution des contacts de tous types vers l'agent le plus compétent.
- Spécifier les tableaux de bord de la relation citoyens à l'ensemble des décideurs et services de la ville.

Le système d'Accueil Unique Multicanal doit répondre efficacement aux problématiques suivantes :

- Améliorer la gestion des espaces d'accueil pour:
 - Apporter plus de confort en un même lieu plutôt que de disperser les espaces d'accueil.
 - Minimiser le nombre de bâtiments devant être aménagés spécifiquement pour l'accueil du public.
- Améliorer la satisfaction des usagers des services municipaux :
 - En réduisant les temps d'attentes.
 - En améliorant la pertinence de l'information apportée.
- Réduire le coût global des transactions avec les citoyens par :
 - Une intervention plus ciblée des spécialistes des services métiers.
 - La réduction du nombre d'applications utilisées par les agents, grâce à une interface unique accédant à tous les applicatifs.
- Urbaniser le système d'information autour de protocoles de communication normalisés.

ALTETIA est intervenu dès l'initialisation du projet sur les activités suivantes :

- Étude d'opportunité stratégique, organisationnelle et technique de l'accueil unique.
- Diagnostic du système d'information, des infrastructures réseaux et téléphonie.
- Assistance à la consultation.
- Suivi du projet & pilotage.
- Accompagnement ciblé des agents dans l'acquisition des compétences

multiples.

Ce projet a permis de diminuer les risques d'erreurs dans les processus de traitement des demandes des citoyens. « *La collaboration avec ALTETIA a rendu possible la mise en œuvre de ce projet technologique avancé dans un planning relativement contraint. L'excellente compréhension de la part des consultants ALTETIA des enjeux techniques, organisationnels, et financiers de la ville ont permis d'atteindre les objectifs ambitieux de ce projet. L'apport méthodologique et opérationnel de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, en support du travail des équipes internes, est un facteur clé de réussite.* », selon **François Madjlessi**, Directeur des Systèmes d'Information de la ville de Vincennes.

← KiKast, WePopp, CloudWave, bepleez et Catalisio

Le cloud computing →

La Fonderie est un organisme associé de la région 