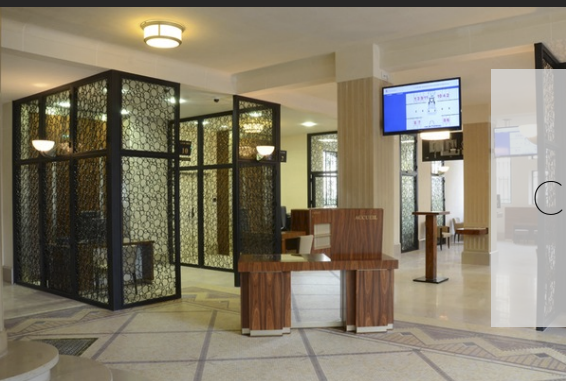




K2 SIMPLIFIE LES DÉMARCHES CITOYENNES & MODERNISE L'IMAGE DE LA VILLE DE VINCENNES

LE CLIENT

- Mairie de Vincennes
- Secteur d'activité : Administration du secteur public
- Site : Vincennes (94), France
- Population : 50000 habitants
- Nombre d'agents : 21

LOGICIELS ET SERVICES

- La plateforme K2
- Microsoft SharePoint

LES BÉNÉFICES EN BREF

- Automatisation et traçabilité des échanges entre l'accueil unique et les services administratifs
- Optimisation et développement d'un service d'e-administration et d'une stratégie de communication à l'aide des indicateurs
- Pilotage proactif de leur activité
- Grande satisfaction des administrés

LE PROJET EN BREF

La mairie de Vincennes s'est appuyée sur le duo SharePoint/K2 pour créer l'accueil unique et multicanal dédié aux citoyens. L'enjeu de ce projet a été de simplifier les moyens de traitements de l'ensemble des demandes des usagers issues des différents canaux (web, téléphone, physique) et ce, dans un temps limité.

La mise en place de la solution assure aujourd'hui une traçabilité de l'ensemble des processus, et une grande satisfaction des Vincennois. En quelques semaines d'exploitation, le nouveau dispositif d'accueil enregistre une moyenne de 300 appels par jour, 200 à 300 personnes accueillies physiquement en mairie quotidiennement, et une augmentation de 50% des demandes de renseignements effectuées par courriel. Le 19 juin 2014, le Prix Coup de pouce a été décerné à la mairie pour ce dispositif d'accueil unique multicanal, par le ministère de l'économie, du redressement productif et du numérique.

PROBLÉMATIQUE

La commune de Vincennes est la deuxième plus dense de France, avec 50 315 habitants au 1er janvier 2015. La mairie est composée de 21 agents d'accueils spécialisés dans un domaine : la santé, la démocratie locale, la famille, les démarches citoyennes (visa, carte d'identité...).

En 2012, la mairie commande une étude d'urbanisation de son système d'information dans le but de supporter son futur service d'accueil unique multicanal. Cette étude révèle l'utilisation de nombreux logiciels spécialisés dans des solutions métiers verticales, très spécifiques aux besoins des agents mais qui ne communiquent pas entre-elles. Le double défi organisationnel et temporel s'impose rapidement au service informatique : l'ensemble des fonctionnaires doivent être capable de répondre à tous les types de demandes qui leurs seront adressées et de traiter le dossier associé, et ce dans un temps imparti lié à la restructuration de l'accueil physique.



LA SOLUTION

L'étude d'urbanisation commandée par la mairie auprès du cabinet d'étude Kimind, conduit l'équipe projet à opter pour une architecture organisée autour d'une solution de business process management (BPM), et retient la plateforme K2.

En 2013, la DSI initie la conception du premier workflow dédié à la gestion de la file d'attente, intégré à SharePoint et paramétré par Genesys. Cette application est en mesure de traiter une demande pour l'adresser au bon agent, qui lui-même détient les compétences requises pour la gestion du dossier. Par ailleurs, la plateforme K2 est elle-même reliée à un logiciel de gestion de courrier et de télé-services. La possibilité de faire ses démarches en ligne sur le site de la ville, nécessite un processus pour gérer ce type de demande de manière uniforme. Sur un même formulaire il est désormais possible de gérer les événements de la file d'attente, et de se renseigner sur l'état d'avancement d'un dossier.

En parallèle un plan de formation est déployé auprès des agents de mairie pour améliorer leur polyvalence dans le traitement des dossiers. « L'agilité que fournit cet outil s'est révélée tout simplement indispensable, car il nous a fallu adapter le système à une réalité que nous construisons au fil du projet » indique François Madjlessi, responsable de l'innovation et des systèmes d'informations de la mairie de Vincennes. En moins de 5 mois, l'accueil des Vincennois par les agents de la ville via l'ensemble des canaux disponibles (physiquement à la mairie ou par courrier postal, téléphone, téléservice, courrier), a été modernisé.

LES BÉNÉFICES

En production depuis le 23 septembre 2013, l'accueil unique (en mairie, par téléphone et par courrier) via un processus dématérialisé, est un véritable succès. Face à la réalité du terrain, suite à l'approbation quotidienne des processus par les agents et l'afflux des demandes des citoyens, il a été nécessaire d'ajuster les processus pour gagner en optimisation, en efficacité et faciliter l'utilisation par les agents.

L'application remplit également deux autres objectifs. Depuis sa mise en oeuvre, elle permet d'assurer la traçabilité de bout en bout des processus existants, de telle sorte que la mairie peut désormais adapter la formation des agents et gérer les pics de saisonnalités des demandes. Et, via les indicateurs, elle a contribué à donner du poids à la cellule informatique, notamment lors des discussions stratégiques avec le comité de direction.

« La meilleure preuve de succès de notre architecture a été la mise à jour en deux semaines, après l'ouverture au public, de l'ensemble des processus pour faire face aux retours d'expériences des agents. Seul un SI urbanisé autour d'un BPM pouvait permettre une telle réactivité, là où plusieurs mois auraient été nécessaires pour une approche traditionnelle », conclut François Madjlessi. Satisfait de l'outil, le service informatique réfléchit à l'intégration de la signature électronique, mais aussi à la mobilité pour une simplification des démarches sur smartphones.