

# SUCCESS STORY

## MAIRIE DE VINCENNES

Améliorer l'accueil  
du citoyen



### Moderniser l'accueil unique et multicanal dédié aux citoyens

En moins de cinq mois, l'accueil des Vincennois par les agents de la ville via l'ensemble des canaux disponibles, que ce soit directement en Mairie ou par courrier postal, téléphone, téléservices et même courriel a été modernisé.

La Ville de Vincennes cherche un partenaire de confiance pour accompagner la transformation de son accueil citoyen afin qu'il devienne unique et multi-canal.

#### Les enjeux

Par la création d'un accueil unique et la mise en oeuvre d'une équipe polyvalente dédiée, la ville de Vincennes permet aujourd'hui aux visiteurs d'obtenir dans un seul lieu et rapidement la plupart des renseignements et documents qu'ils sont venus chercher. Mieux encore, les citoyens ont aujourd'hui la possibilité d'utiliser tous les moyens de communication mis à leur disposition – physique, voix, mail, courrier et téléservices – pour entrer en contact avec l'hôtel de ville. Ils peuvent ainsi réaliser par exemple une demande sur le site vincennes.fr, et la faire évoluer si nécessaire auprès d'un agent au sein de la mairie et enfin recevoir les documents directement à leur domicile.

Cette refonte de l'accueil a engendré de profondes évolutions dans la façon de travailler des agents et dans le système d'information.

#### Points clés

- Un accueil unique et multi-canal pour les citoyens
- Une interface très ergonomique pour les chargés d'accueil
- Un traitement de l'ensemble des demandes des Vincennois, y compris le paiement
- Une modernisation en moins de 5 mois

Pour y parvenir, la Mairie de Vincennes s'est adjoint les conseils et les services de Sopra Steria, leader européen des services du numérique.

#### Notre solution

En moins de 5 mois, Sopra Steria a interconnecté les différentes plateformes logicielles pour permettre aux agents chargés de l'accueil d'accéder directement aux informations

utiles des administrés.

Ce nouvel accueil a immédiatement permis aux services de la ville d'orienter plus rapidement et de manière plus efficace les demandes. En effet, 21 personnes issues des différentes directions de la Ville (enfance-jeunesse, citoyenneté, moyens généraux, vie sociale, communication et relations publiques) ont été formées par les équipes de Sopra Steria pour assurer un accueil polyvalent et multicanal pour les vincennois.

Le système mis en oeuvre par Sopra Steria permet de traiter l'ensemble des demandes des citoyens en orchestrant les applications métier historiques de la ville de Vincennes. Il va en outre puiser toutes les informations nécessaires à l'accueil et à l'information dans la bibliothèque documentaire rénovée de la Ville.

l'encaissement des règlements pour la restauration scolaire, les centres de vacances, les crèches et différents spectacles proposés.

Le système mis en place par Sopra Steria permet en outre d'établir de précieuses statistiques sur l'accueil des administrés, les services de la ville pouvant adapter le dispositif en fonction du nombre, du type et de la saisonnalité des demandes.

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.

“ Proposer ces nouveaux services en moins de 5 mois constituait un défi que les équipes de Sopra Steria nous ont permis de relever, et qui a donné dès sa mise en place une pleine satisfaction tant des chargés d'accueil en Mairie que des citoyens, qui ont constaté une nette augmentation de la qualité et de la précision des services de la ville. ”

JOËL DEGOUY,  
Directeur Général des Services  
de la Ville de Vincennes.

## Résultats et bénéfices

Désormais, l'accueil physique rénové, en mairie, par téléphone, par courriel, par courrier ou par téléservices, permet le traitement de l'ensemble des demandes, pour la plus grande satisfaction des vincennois : renseignements, inscriptions ou préinscriptions scolaires, pour le conservatoire, la médiathèque ou encore les listes électorales, prises de rendez-vous auprès d'avocats ou de notaires, délivrance de documents (cartes d'identité, passeports, livrets de famille, actes d'état civil, formulaires, cartes de stationnement, etc...) jusqu'à



### À propos de Sopra Steria

Sopra Steria, leader européen de la transformation numérique, propose l'un des portefeuilles d'offres les plus complets du marché : conseil, intégration de systèmes, édition de solutions métier, infrastructure management et business process services. Il apporte ainsi une réponse globale aux enjeux de développement et de compétitivité des grandes entreprises et organisations. Combinant valeur ajoutée, innovation et performance des services délivrés, Sopra Steria accompagne ses clients dans leur transformation et les aide à faire le meilleur usage du numérique. Fort de 37 000 collaborateurs dans plus de 20 pays, le groupe Sopra Steria affiche un chiffre d'affaires pro forma 2014 de 3,4 milliards d'euros.

