

Maîtriser, fédérer, faire circuler,  
publier et retrouver l'information,  
tout simplement...

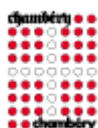


Témoignage client

Secteur d'activité : Secteur public (Mairie)

## Mairie de Chambéry

### « Une gestion multicanal des demandes habitants organisée par dossiers »



Chambéry est une ville de 57 592 habitants située au carrefour alpin de l'Europe. Riche d'un cadre naturel remarquable (3 parcs naturels, lacs, montagnes), elle offre une grande qualité de vie grâce à son environnement, à ses infrastructures ferroviaires et routières qui la rapprochent de l'Italie, de Paris, Lyon, Genève, mais également grâce à son patrimoine culturel riche et protégé (château, cathédrale, fontaines...). Cité universitaire, centre ancien classé 'secteur sauvegardé', hôtellerie et restauration de qualité, présente dans les « villes et pays d'Art et d'Histoire »... Cette ville moyenne a tout d'une grande en matière d'équipements et accueille une grande diversité de population répartie en 6 quartiers, eux-mêmes représentés par 6 mairies.

#### OBJECTIFS

- Gérer les demandes multicanal des habitants par dossiers
- Etablir une traçabilité sur le long terme
- Obtenir des tableaux de bord
- Synchroniser Acropolis et le Système d'Information Géographique (SIG)
- Gérer les interventions

#### SOLUTION

- Acropolis Gestion des Dossiers
- Acropolis Gestion des Acteurs
- Acropolis Actions et agenda
- Acropolis Gestion Electronique de Documents
- Descripteurs (thésaurus)
- Assistants
- Générateur d'états

#### RESULTATS

- Obtention d'une base commune
- Pilotage du travail collaboratif
- Efficacité accrue à l'échelle de l'utilisateur et de la collectivité
- Optimisation des processus de gestion des demandes
- Réponses cohérentes
- Aide à la décision pour la politique de la ville grâce à des indicateurs concrets
- Traçabilité et suivi fiables et durables



#### Les objectifs du projet

La ville de Chambéry est divisée en 6 quartiers qui reçoivent régulièrement des demandes habitants : courriers postaux, fax, e-mails, appels téléphoniques, entretiens en face à face. La mairie centrale comme les mairies de quartier souhaitaient optimiser le traitement de ces demandes en les gérant par dossiers électroniques. Ceci dans le but d'assurer leur suivi (gestion des délais, des réponses), de gérer les habitants et les intervenants associés et d'obtenir une traçabilité à court et à long terme (réponses à la charte Marianne).

Mme MORILHAT-RAYMOND, chef de projet à la Mairie de Chambéry, complète : « Nous souhaitons nous équiper d'un progiciel pour traiter les demandes habitants de manière collaborative pilotée et automatiser les processus de création de dossier pour gagner en efficacité. Notre but consistait également à réaliser des statistiques et des cartes (Géo localisation) pour dresser un panorama complet des réclamations et nous aider à orienter la politique de la ville. Pour cela, nous avons besoin d'un progiciel complet capable de s'intégrer à notre système d'information et de se synchroniser avec notre Système d'Information Géographique (SIG) ».

#### Le choix de la solution

« Nous avons choisi Acropolis dans le cadre d'un appel d'offres relatif à notre projet de gestion des demandes habitants.



« Nous travaillons de manière collaborative autour des dossiers... Nous disposons d'indicateurs qui concourent au bon fonctionnement de la politique de la ville. »

Nous l'avons sélectionné tout d'abord pour sa couverture fonctionnelle large et adaptée à nos besoins mais également pour son coût inférieur à celui de la concurrence.»

### Déroulement et réalisation du projet

Le projet débute à la Mairie de Chambéry par une phase d'analyse réalisée par un responsable de projet d'Odyssee Ingénierie. Celui-ci nous explique : « Nous avons analysé les processus existant en interne pour décider de la meilleure façon de paramétrer Acropolis. L'accompagnement du client est essentiel dans cette phase. Il faut en effet prendre en compte les processus déjà mis en place, mais également optimiser les circuits pour en augmenter l'efficacité. L'analyse des processus constitue l'un des savoir-faire de l'équipe d'Odyssee Ingénierie puisqu'elle possède une connaissance approfondie des besoins métier du secteur public. »

La Mairie de Chambéry souhaite, dans un premier temps, mettre en place la gestion des demandes citoyennes par dossiers. Pour simplifier leur création, les techniciens se sont basés sur l'une des spécificités d'Acropolis : les assistants. Sébastien DI-RUZZA, responsable du projet chez Odyssee Ingénierie, nous indique : « L'assistant de création des demandes habitants guide l'utilisateur depuis la création automatique du dossier jusqu'à l'envoi des actions au service technique. » La chaîne complète de prise en charge de la demande est ainsi respectée : ouverture du dossier auquel est rattaché l'habitant, affectation de deux descripteurs, l'un concernant la nature de l'incident (nuisances sonores, dégradations, etc.), l'autre renseignant sur la source (habitant, agent de la mairie, entreprise, etc.). Des actions « interventions », elles aussi liées au dossier, sont adressées au service technique et à la secrétaire qui se charge de remplir et d'imprimer les fiches d'intervention.

La mise en œuvre d'Acropolis au sein du système d'information de la Mairie de Chambéry a duré environ un mois et demi. 50 licences ont été mises en place.



Dans un second temps, la Mairie souhaite synchroniser Acropolis avec le Système d'Information Géographique (SIG) pour que les adresses classées dans le SIG puissent être utilisées dans Acropolis : toutes les demandes sont alors exportées par nature et adresse. Elles permettent d'obtenir des statistiques visuelles sous forme de cartes.

En parallèle des cartes, des « états » (reporting), lui permettent d'obtenir d'autres renseignements. Le premier indique le nombre de dossiers par mairie et par nature, le second dresse un tableau des demandes accompagnées de leurs dates, de l'émetteur, de leur

nature, de leur localisation, de la réponse fournie, du délai d'intervention et de la date de relance prévue.

Grâce à ces différents éléments, la mairie dispose de tous les renseignements nécessaires pour gérer au mieux les demandes et les interventions. Quant aux élus, ils ont une meilleure vision du terrain et des problèmes potentiels, plus particulièrement dans le cadre de la démocratie participative (réunions de quartier, etc.)

### Les enjeux techniques

« Acropolis était adapté à l'environnement technique de la Mairie de Chambéry puisqu'il est écrit et conçu en technologie « .Net » et qu'il s'intègre facilement au système existant », nous confie Sébastien DI-RUZZA. « Nous avons simplement fourni un connecteur pour le SIG qui permet le traitement des adresses dans Acropolis, et avons intégré certaines parties d'Acropolis au portail V.Doc déjà mis en place à la Mairie. »

### Objectif atteint

Mme Marie-Odile MORILHAT-RAYMOND, chef de projet à la Mairie de Chambéry conclut : « Aujourd'hui, la Mairie Centrale de Chambéry ainsi que 4 des 5 mairies de quartier sont équipées d'Acropolis. Nous disposons d'une base commune et d'une gestion des chronos par mairie. Nous pouvons donc travailler de manière collaborative autour des dossiers de réclamations, ce qui renforce notre efficacité et la cohérence de nos réponses. Cette nouvelle méthode de travail ainsi que les cartes thématiques qui nous fournissent des indicateurs concrets, concourent au bon fonctionnement de la politique de la ville et des différents quartiers. Ils constituent une aide à la décision à part entière. »

« Les utilisateurs se sont appropriés Acropolis grâce à sa simplicité d'utilisation. Le système de liens entre les dossiers/acteurs/actions simplifie le classement, la sécurité efficace mais non contraignante garantit une gestion optimale des données, les recherches sont facilitées, la traçabilité est fiable et durable...autant de points positifs qui nous encouragent à aller plus loin. »

### Des projets à venir

Suite à la gestion des demandes habitants, la Mairie de Chambéry est en train de mettre en place la gestion du courrier entrant et sortant avec Acropolis : dématérialisation, suivi, automatisation, circuit de validation. La mise en œuvre verra le jour, dans un premier temps, au sein de la mairie centrale.

Odyssee Ingénierie est un acteur prépondérant du marché français de la Gestion de la Production Administrative Electronique (GPAE) et du travail collaboratif piloté. Depuis sa naissance en 1992, notre entreprise développe Acropolis, progiciel intégré modulaire auquel de nombreuses références nationales font confiance : parmi elles, des Conseils Généraux et Régionaux, des mairies, des institutions (DIACT), des entreprises industrielles dans le domaine du nucléaire (VELAN) et des services (Parc des expositions de Lyon, TOURINTER).  
Tous les renseignements sur [www.odyssee-ingenierie.com](http://www.odyssee-ingenierie.com)