



Le Guichet Unique Multi-Services de la Ville de Massy

mathieu GALEA, dir. Espace Accueil Services
Mai 2011

Massy



- **41.000 habitants, 12 km au sud de Paris**
- **1^{ère} ville économique de l'Essonne, 22 000 salariés sur la ville**
- **Nœud routier et ferroviaire important (2 lignes RER, Gare TGV, autoroute), à proximité immédiate de l'aéroport d'Orly**
- **Un niveau d'équipement élevé par rapport au nombre d'habitant : Opéra-Théâtre, 3 piscines dont une olympique, 2 médiathèques...**
- **Ville principale de la communauté d'agglomérations Europ'Essonne (10 communes, 130.000 habitants)**
- **Un territoire fortement urbanisé, en partie en ZUS**
- **Un développement important dans les années à venir (au cœur de l'opération d'intérêt national du Plateau de Saclay), avec une croissance soutenue de la population**
- **Grand Prix de l'Environnement des Villes et Territoires d'Île de France 2010**

Le guichet unique du projet...

- Une volonté politique de longue date. Un projet porté par les plus hautes instances, politique et administratives
- Un objectif : offrir un guichet multi-services adapté aux besoins de l'utilisateur (dans un premier temps : citoyens mais aussi à terme : associations et entreprises)
- Des priorités clairement établies :
 - Une simplification des relations entre le citoyen et la mairie
 - Rendre plus performante l'activité interne des services
 - Donner une image moderne de la ville
 - Pour les élus, des outils performants pour une vision complète
- Des moyens admis: toucher à l'organisation & aux outils
- Du temps pour travailler le projet : début 2006

Le guichet unique ... à la réalité

- **La construction**
 - Un responsable détaché plus de 8 mois avant
 - Création de l'organisation des procédures
 - Une équipe de 14 personnes recrutées 4 mois avant
 - Formation des agents
 - Recherche des solutions techniques et mise en place
 - Une campagne de communication auprès des administrés
- **Ouverture le 17 mars 2007**
 - Quelques prestations intégrées au fur et à mesure
 - Intégration de l'état-civil au 1^{er} janvier 2009
 - Intégration des élections au 1^{er} septembre 2009

Pour les formalités : l'Espace Accueil Service

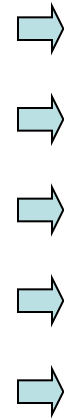
- Son rôle :
 - Être l'interlocuteur unique du citoyen dans le traitement de plus de 50 prestations différentes (demandes d'actes, inscription plan canicules, cartes de stationnement, demande de conteneur pour le tri...)
 - Traiter directement toutes les prestations simples
 - Transférer aux directions métiers les opérations complexes tout en assurant le suivi et la réponse finale au citoyen
- Les moyens :
 - Un concept : un service prestataires d'autres services (les experts)
 - 15 agents polycompétents maîtrisant l'ensemble des prestations, travaillant indifféremment sur l'un des deux sites (mairie et mairie-annexe) et sur 4 types de postes
 - Une ouverture sur 43 heures hebdomadaires (ouverture le samedi matin)
 - [Quelques données](#)

L'organisation



Formalités

**Plaintes
/
Réclamations**



Elections

Espaces verts

Propreté urbaine

Etat Civil

...

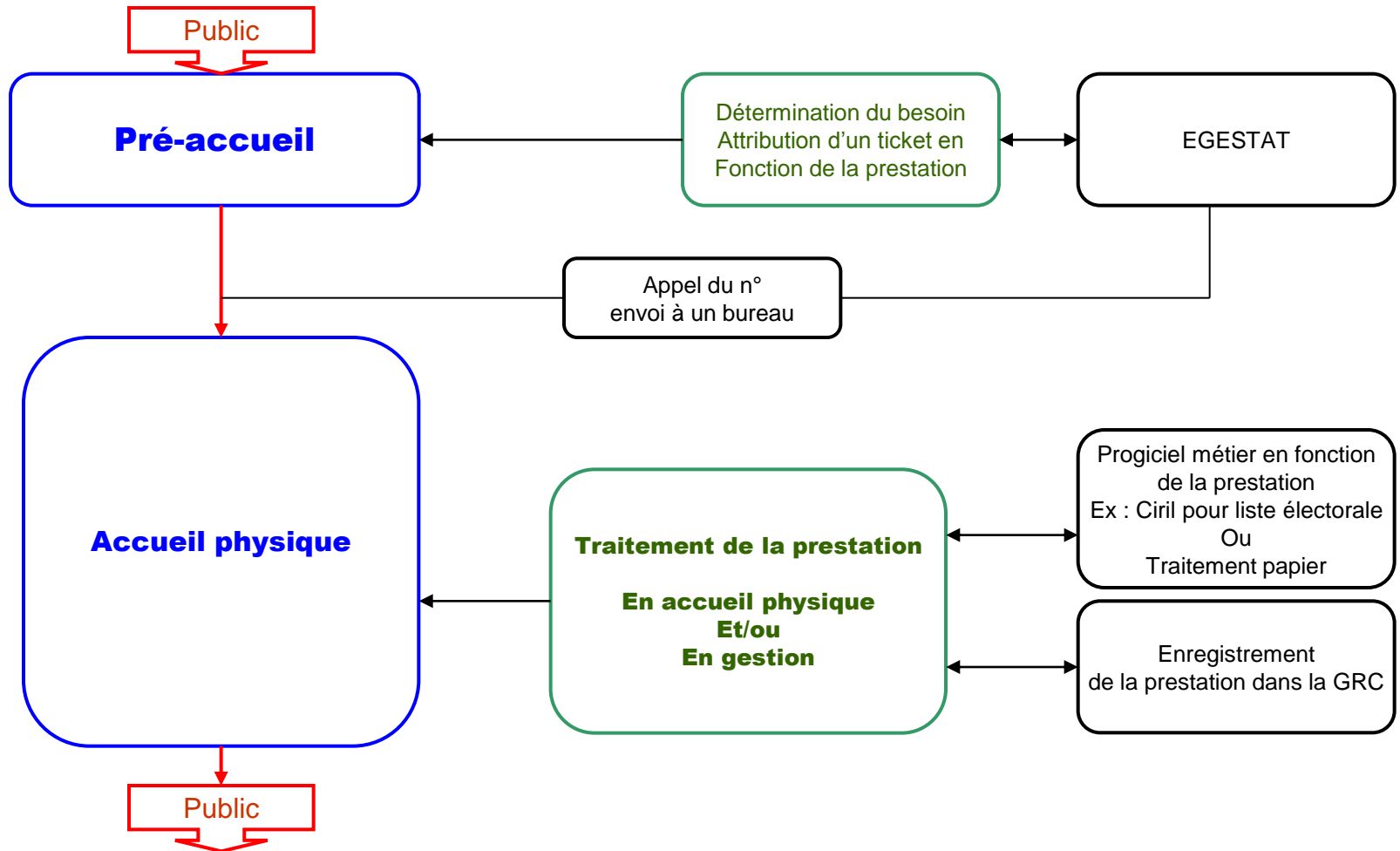


Un pré-accueil unique

**2 équipes dédiées
à la gestion de la
relation citoyen**

**La complexité de
l'organisation interne
des services opérationnels
de la mairie est masquée**

Parcours d'un usager



Pour les réclamations : la Proximité

- Son rôle :
 - Traiter tous les cas d'insatisfaction des citoyens
 - Trouver des solutions correctives rapides en mobilisant l'ensemble des moyens de la ville, identifier les vrais dysfonctionnements pour proposer des solutions à long-terme
- Ses moyens :
 - 3 agents spécialement recrutés :
 - capacité à travailler sous stress et à garantir une réponse correcte de la ville quel que soit le niveau de correction de la demande...
 - Capacité à mobiliser les autres directions de la ville

Les principaux outils

- L'ensemble des sites de la ville mis sur réseau informatique (mairie, mairie annexe et tous les services opérationnels)
- Téléphonie sur IP permettant la mobilité des agents sur les différents sites
- Postes de travail virtualisés avec double-écran pour tous les agents d'accueil
- Un outil de Gestion de la Relation Citoyen multi-canal permettant le suivi complet de l'avancement des différentes demandes quel que soient les acteurs concernés, solution GRC de la société Localéo

L'outil fédérateur : la GRC côté agent

Massy - Mozilla Firefox

https://grcprod1.localéo.fr/grc26/admin/query_list.php?stag_id=2;4;5;8

Gestion Relation Citoyen

Suivi des requêtes -> Suivi des requêtes à destination de mon (mes) service(s) ->

Suivi des requêtes à destination de mon (mes) service(s)

Recherche
▶ Voir les options de filtrage

Canal	Source	Etat	Chargé de dossier	Sujet	Date	Echéance	Service	Téléprocédure	Action
Guichet	CITOYEN NORMAND LUNA 3, RUE DE MOSCOU MASSY	En cours de traitement	PETERSON Nathalie	Carte nationale d'identité mairie principale	01/09/2010 18:17	09/09/2010 18:17	Pièces d'identité	Carte nationale d'identité mairie principale	voir
Guichet	CITOYEN MONGENET Laure 2, ALLEE JULES GUESDE MASSY	En cours de traitement	FILALI Hélène	Carte nationale d'identité mairie principale	01/09/2010 17:26	09/09/2010 17:26	Pièces d'identité	Carte nationale d'identité mairie principale	voir
Telephone	CITOYEN ANONYME Mermoz 0, RUE JEAN MERMOZ MASSY	En cours de traitement	BRIERE Heidi	Nids de poule sur le trottoir 4 rue Jean Mermoz	01/09/2010 17:23	30/11/2010 16:23	Voirie assainissement et enlèvement graffitis	Demande d'intervention rapide (nids de poule, ...)	voir
Guichet	CITOYEN BERARD Quentin 36 RUE HENRI GILBERT MASSY	En cours de traitement	HEHLIG Hélène	Carte nationale d'identité mairie annexe	01/09/2010 17:12	09/09/2010 17:12	Pièces d'identité	Carte nationale d'identité mairie annexe	voir
Guichet	CITOYEN BERARD Alexandre	En cours de	HEHLIG Hélène	Carte nationale d'identité	01/09/2010 17:10	09/09/2010 17:10	Pièces d'identité	Carte nationale d'identité mairie annexe	voir

Démarrer | Calendrier - Microsof... | PPT | DMO51 | Présentation Globale... | Prés Montpellier.ppt | Massy - Mozilla Fir... | 18:39

L'outil fédérateur : la GRC côté citoyen



ESPACE ACCUEIL SERVICES

un guichet unique à votre service pour toutes vos démarches administratives

☑ Demande d'acte de naissance-reconnaissance

- Demande d'acte de naissance avec filiation ou copie intégrale
- Demande d'acte de naissance sans filiation
- Demande d'acte de reconnaissance

☑ Demande d'autre acte

- Demande d'acte de mariage avec filiation ou copie intégrale
- Demande d'acte de mariage sans filiation
- Demande d'actes de décès

☑ Gestion des déchets

- Délivrance de bons de déversement
- Demande de conteneur

☑ Carte de stationnement

- Carte de stationnement Vilmorin-Graviers

☑ Séniors

- Téléassistance

☑ Plan canicule

- Inscription au registre par le bénéficiaire
- Inscription au registre par un tiers



SERVICE PROXIMITE

une équipe à votre écoute pour toutes vos réclamations et demandes d'interventions vie quotidienne

☑ Voirie assainissement et enlèvement graffitis

- Demande d'enlèvement de graffitis
- Demande d'intervention rapide (nids de poule, ...)
- Mobilier urbain (bancs, corbeilles, ...)

☑ Espaces verts

- Entretien des espaces verts
- Proposition d'aménagement

☑ Eclairage public

- Signaler un équipement défectueux

Revue de l'ensemble des processus de la ville

- En parallèle de la création du guichet unique, les principaux processus de la ville sont revus de manière systématique pour les améliorer (les simplifier pour les usagers, les rendre plus efficaces pour l'administration)
 - Exemple :
 - Refonte complète des règles du quotient familial
 - Unification de toutes les facturations émises par la ville (restauration, centres de loisirs, parking, locations de salle, conservatoire...)
- Vrai transversalité nécessaire mise en place
 - Exemple :
 - Une plaquette de communication associera : le service concerné pour le sujet, la communication pour le contenant, l'EAS pour le traitement
- Mise en place de procédure et actualisation régulières sur chaque prestation de l'EAS

Les difficultés

- Création (sans embauche externe) de l'équipe Espace Accueil Services :
 - Valorisation forte des postes concernés, appel à candidature interne, sélection des meilleurs agents des directions métiers, création d'une nouvelle direction, soutien fort du DGS
- Réticences des directions métiers à perdre leur relation directe à l'utilisateur :
- Manque d'intégration entre les logiciels métiers :
 - Une part de double saisie est inévitable, travail de longue haleine avec les éditeurs de logiciels
- Pas de vision à long terme des prestations, utilisation restreinte des progiciels
- Manque d'alerte et de blocage sur les progiciels
- L'asservissement à la technologie?? (liaison internet, fragilité du système, ...)
- La multiplicité des formulaires nationaux et/ou locaux

Les extensions récentes 1/3

- **Compte citoyen** : mis en place début 2010, il permet aux citoyens de disposer d'un espace personnel sur le site internet de la ville. Cet espace lui permet de formuler des demandes et de suivre l'avancement des demandes en cours

Massy à votre service



Authentification

Si vous disposez déjà d'un compte, connectez-vous avec l'identifiant et le mot de passe qui vous ont été fournis.

Identifiant(e-mail) :

Mot de passe :

Cocher cette case pour rester identifié
Mot de passe oublié



Créer un compte

Créez le dès maintenant ! C'est rapide et gratuit. Cet espace personnel dédié vous permettra de simplifier vos démarches. Ainsi, une fois identifié(e), vous les effectuerez en quelques clics ! Vous accéderez à l'historique de vos messages ou demandes et suivrez l'avancement de celles en cours. Vous pourrez également modifier vos informations personnelles. Vous pourrez enfin gérer très simplement vos préférences et votre abonnement à nos lettres d'Information. [Conditions générales / CNIL](#)

Vous pouvez aussi effectuer une démarche sans vous créer un compte en la sélectionnant dans la liste ci-dessous :

Les extensions récentes 2/3

- **Compte famille** : mis en place en septembre 2010, il permet aux familles de gérer les inscriptions des enfants aux activités municipales : restauration scolaire, centres de loisirs, conservatoire... Le compte famille permet également de consulter les factures et de les payer en ligne



Création d'un compte famille

Ce formulaire vous permet de créer un compte pour l'accès au portail famille de la ville. Prenez le temps de le remplir soigneusement car vous ne renseignerez qu'une fois les informations suivantes. Les champs obligatoires sont signalés par *.

Vos coordonnées

Attention, cette création de compte n'est possible que si vous disposez déjà d'un code famille. Ce code famille est présent sur nos factures de restauration scolaire et d'accueil périscolaire. Repérez votre code famille sur une facture de la régie municipale. Si vous ne possédez pas de code famille, vous devez vous rapprocher des services de la mairie pour une première inscription au 01 60 13 74 52.

Veuillez renseigner le code famille apparaissant sur la facture * :

Civilité * : M Mme Mlle M ou Mme

Nom * :

Prénom * :

Nous nous engageons à préserver la confidentialité de vos informations. Vos données personnelles ne seront ni communiquées à des tiers ni utilisées sans votre accord.

Les extensions récentes 3/3

- Serveur vocal interactif : mis en place en septembre 2010, il permet de traiter efficacement les demandes d'informations récurrentes (horaires d'ouverture des équipements...). La ville ne communique plus qu'un seul numéro de téléphone vis-à-vis de l'extérieur (citoyens, entreprises, autres administrations, associations...)

Massy lance son numéro d'appel unique



01 60 13 3000 est désormais le NUMÉRO D'APPEL UNIQUE pour la mairie. Le service est accessible aux heures ouvrables de la mairie (du lundi au vendredi en journée et le samedi matin).

Plus d'infos

Les prochaines étapes

- Pour le Guichet Unique Citoyen :
 - Des gains d'efficacité importants seront trouvés en travaillant à l'intégration des outils métiers. Synergie autour des progiciels
 - Exemple : intégration entre la GRC et le logiciel de gestion des services techniques permettant l'échange fluide des informations sur les interventions à réaliser
- Le couplage entre le compte citoyen et le compte famille sera également étudié, dans ses aspects légaux et techniques
- La logique de Guichet Unique sera également étendue aux associations et ensuite aux entreprises, avec des problématiques de RH, de locaux physiques, d'outils et de procédures

Merci pour votre attention



Le Guichet Unique Multi-Services de la Ville de Massy

mathieu GALEA, dir. Espace Accueil Services

Mai 2011

Annexe

- [Progiciel utilisés par l'EAS](#)
- [Liste des prestation sous GRC](#)
- [Quelques données chiffrées](#)

[Retour déroulé](#)

Progiciel utilisés par l'EAS

- Scolariciel
 - Babycarte

 - CIRIL
 - Mélodie
 - Maestro
 - Requiem
 - Gestion logement
 - EGESTAT
 - GRC
 - Digitech
 - Pack Office Microsoft® (Excel, Word, PowerPoint, Outlook)

 - Par certains agents
 - eTemptation
 - Ciril finances
- Scolaire, Quotient Familial
 - Petite-enfance

 - Inscription sur les listes électorales
 - Gestion des actes
 - Recensement militaire
 - Gestion des cimetières
 - Demande de logement
 - Gestion file d'attente
 - Gestion des prestations
 - Gestion du courrier
 - Courant bureautique

 - Gestion du temps des agents
 - Gestion financière

Liste complète des prestations et sous-prestations définies dans la GRC (1/2)

- Aides Sociales
 - Subvention de fin d'année
 - Chèque activité jeunes
- Attestation d'accueil
- Carte de stationnement
 - Carte de stationnement Vilmorin-Graviers
 - macaron
- Election
 - Inscription sur les listes électorales
 - Modifications sur les listes électorales
- Demande d'actes-certificats
 - Acte à remettre
 - Certificat de changement de domicile
 - Certificat de domicile
 - Certificat de vie
 - Certificat de vie commune ou de concubinage
 - Demande d'acte de décès
 - Demande d'acte de mariage avec filiation ou copie intégrale
 - Demande d'acte de mariage sans filiation
 - Demande d'acte de naissance avec filiation ou copie intégrale
 - Demande d'acte de naissance sans filiation
 - Demande d'acte de reconnaissance
 - Demande de certificat de célibat
- Formalités administratives
 - Certification conforme
 - Légalisation de signature
 - Recensement militaire
 - Sortie de territoire
- Gestion des déchets
 - Délivrance de bons de déversement
 - Demande de conteneur
- Logement
 - Demande de logement
 - Modification d'une demande de logement
- Petite enfance
 - Demande de pré-inscription en crèche
- Pièces d'identité
 - Carte Nationale d'Identité mairie annexe
 - Carte Nationale d'Identité mairie principale
 - Passeport Mairie annexe
 - Passeport mairie principale
- Plan canicule
 - Inscription au registre par le bénéficiaire
 - Inscription au registre par un tiers

Liste complète des prestations et sous-prestations définies dans la GRC (2/2)

- Divers
 - Notification par voie administrative
 - remembrement

- Quotient familial
 - Calcul du quotient familial
 - Vérification du quotient familial

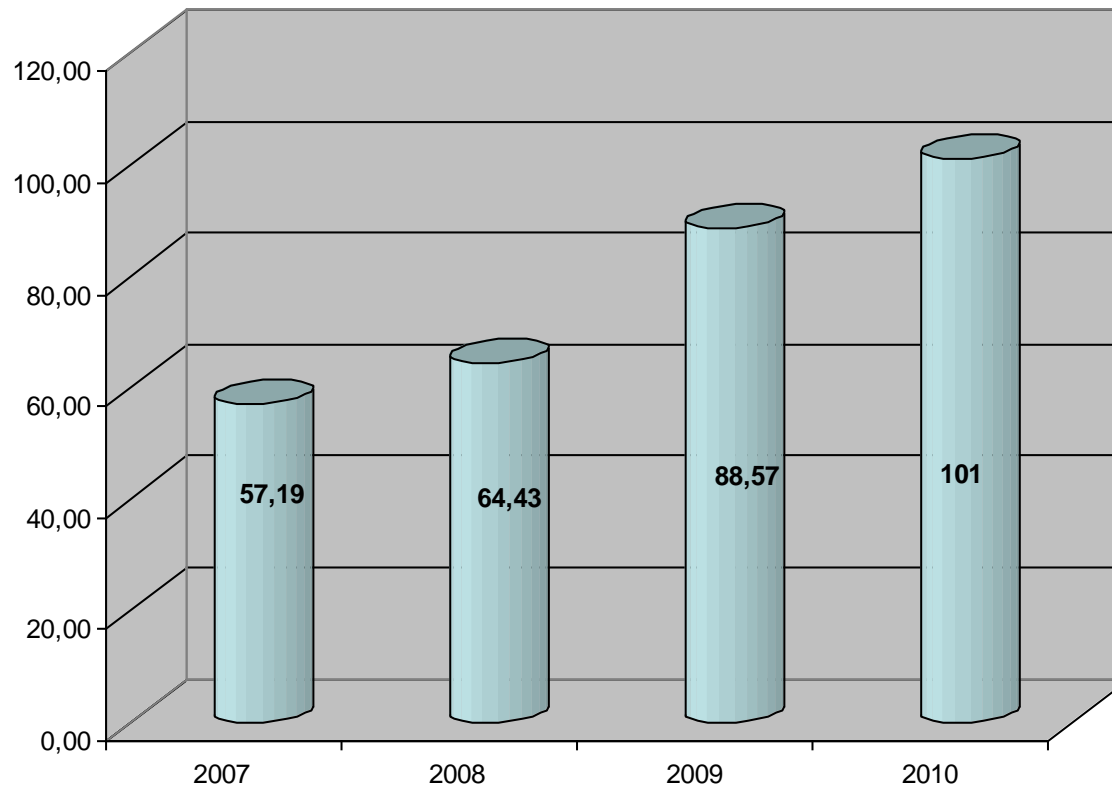
- Scolaire
 - Demande de dérogation scolaire
 - Inscription scolaire

- Séniors
 - 1^{ère} inscription séniors
 - Téléassistance

- Transports
 - Carte d'invalidité jeunes
 - Demande de carte d'invalidité anciens combattants
 - Demande de titre de transport

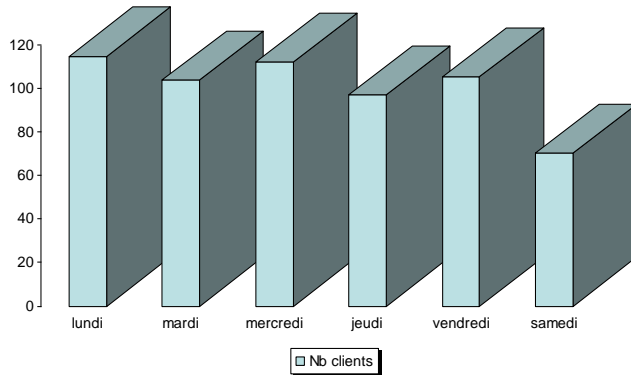
Quelques données (1/4)

évolution nombre de clients/ jour 2007/2010

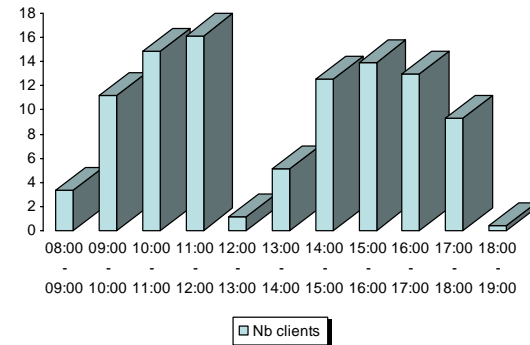


Quelques données (2/4)

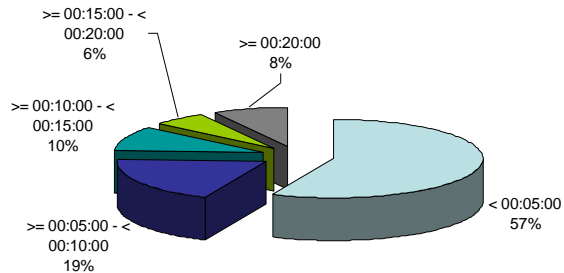
Nb clients/jour 2010



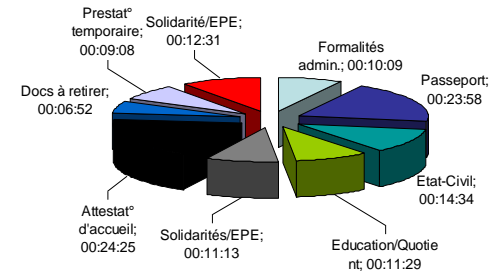
Nb clients/ heure 2010



% att/temps 2010

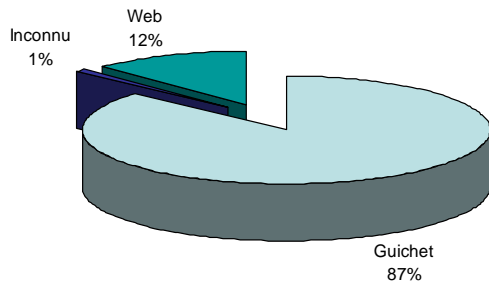


Temps d'entretien moyen 2010

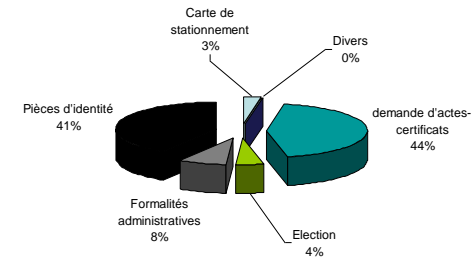


Quelques données (3/4)

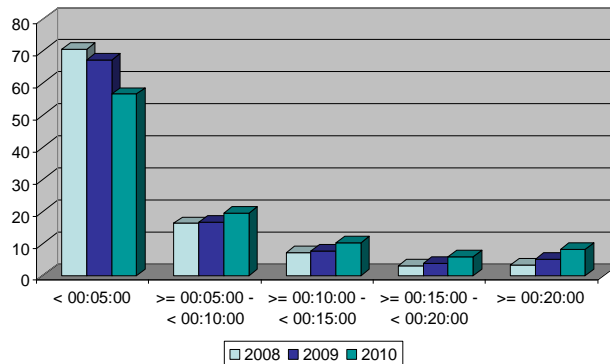
Canal d'arrivée au Guichet Unique - 2010



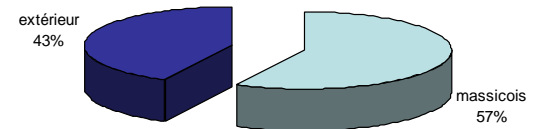
poids des prestations - 2010



%att/temps
évolution 2008-2010

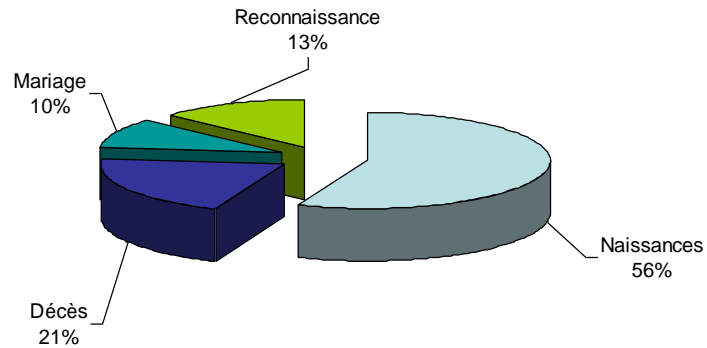


répartition massicois/extérieur



Quelques données (4/4)

répartition des actes - 2010



variation mensuelle des actes - 2010

