



## **Vernon Numérique : Simplifions-nous la ville**

**Mars 2015**

*Feuille de route*

# **Dossier de presse**

# Vernon Numérique : Simplifions-nous la ville

## Sommaire

Communiqué de presse .....	3
Vernon numérique : les premières grandes étapes se concrétisent.....	3
1 – Simplifions-nous la ville !.....	4
2 – Notre méthode : la concertation .....	4
3 – Quatre supports pour tous les usages et tous les publics .....	5
4 – La démocratisation du numérique à l'école, de la maternelle au collège.....	8
5 – Investir pour moderniser.....	8
6 – Phasage du projet .....	9

## **Communiqué de presse**

### **Vernon numérique : les premières grandes étapes se concrétisent**

A partir du 9 mars, la mairie sera ouverte le mercredi midi sans interruption et le vendredi en nocturne jusqu'à 20h. C'est le résultat de l'enquête menée auprès des usagers en février dernier qui révèle que plus de la moitié souhaitent ces nouveaux horaires. A la même date, un nouveau serveur vocal permettra aux Vernonnais de contacter leurs interlocuteurs sans passer par le standard.

C'est une nouvelle étape franchie dans le cadre de l'opération « Vernon Numérique : simplifions-nous la ville », après le lancement en janvier du numéro unique : 08000 27200 et l'accusé de réception sous 48h.

Toutes ces mesures répondent à la volonté de Sébastien Lecornu qui dans « Vernon mérite mieux », décrit la ville numérique comme un grand projet communal, qui passe à la fois par l'amélioration des outils numériques des services comme des citoyens mais aussi par des évolutions internes de la mairie, comme la création et l'optimisation d'un guichet unique.

Les choses iront en accélérant tout au long de l'année et jusqu'à la fin du mandat, avec notamment le lancement d'un nouveau site internet en septembre et la généralisation du compte-citoyen et la refonte complète de l'accueil de la mairie.

Un projet et des évolutions qui ont de quoi faire de Vernon une vraie ville Numérique !

## 1 – Simplifions-nous la ville !

Le livre programme de Sébastien Lecornu, Vernon mérite mieux, consacre un chapitre entier au numérique. Passage incontournable pour faire entrer Vernon dans le 21ème siècle, le numérique constitue aussi un outil indispensable pour **faciliter l'accès de la population aux services publics locaux** (ville, CCAS, Cape et Office de Tourisme communautaire) et améliorer la réactivité de l'administration.

Fondé en grande partie sur le renouvellement des outils de travail des services municipaux et sur **la simplification des relations aux usagers**, « Vernon Numérique : Simplifions-nous la ville », a pour objectifs premiers de :

- Faciliter l'accès de la population aux services publics locaux (ville, CCAS, CAPE),
- Améliorer la réactivité de l'administration locale,
- Moderniser l'image de la ville,
- Lutter contre la fracture numérique.

Sur la base de l'audit du service communication et des retours du questionnaire publié en février, la mise en chantier de ce grand projet numérique se déroulera en plusieurs phases durant toute l'année 2015 jusqu'à début 2016.

Aussi la municipalité et la Cape manifestent une envie commune d'aller de l'avant et de façonner un territoire exemplaire en termes de numérique et de service aux usagers. Dans cette optique, toutes les évolutions amenées par « Vernon Numérique : Simplifions-nous la ville », seront aussi étudiées, à terme, pour les services de la Cape.

## 2 – Notre méthode : la concertation

### Envoi d'un questionnaire d'enquête auprès de la population

La proposition N°20 de Vernon mérite mieux pose l'objectif de concerter les Vernonnais sur toutes les décisions qui impactent la vie de la commune. Il était donc cohérent de consulter la population afin de mesurer sa satisfaction quant aux services publics locaux.

C'était l'objectif du questionnaire que la commune proposait jusque début mars aux usagers de la mairie et des services municipaux. Le questionnaire était disponible en ligne sur le site [www.vernon27.fr](http://www.vernon27.fr) et sur les principaux points d'accueil (Mairie, CCAS...).

A travers ce questionnaire, il s'agissait de mieux cerner les attentes des administrés : services recherchés, horaires, dispositif d'accueil, dématérialisation...

Le dépouillement des questionnaires a été effectué pendant le mois de février et au début du mois de mars. Avec plus de cent cinquante réponses papier et cent quatre-vingt-huit

réponses sur le questionnaire numérique, l'avis des usagers des services municipaux a été pris en compte pour le développement et le phasage de « Vernon Numérique : Simplifions-nous la ville. »

Quatre points ressortent particulièrement de ces résultats :

- Près de 50% usagers ayant répondu au questionnaire viennent pour des demandes liées au service Relations aux usagers (carte d'identité, formalités) et 30% pour des demandes liées au scolaire et périscolaire.

- Plus de 50% des usagers ayant répondu au questionnaire souhaitent une ouverture en nocturne le vendredi jusqu'à 20h.

- 70% des usagers ayant répondu au questionnaire connaissent le site [www.vernon27.fr](http://www.vernon27.fr) et l'utilisent pour trouver des informations sur les services municipaux et l'actualité municipale.

- Si toutes les démarches étaient disponibles sur le site internet, plus de 70% des usagers ayant répondu au questionnaire préféreraient les utiliser plutôt que se déplacer en mairie.

Forte de ces constats, la municipalité adapte ses projets : modification des horaires d'ouverture, mise en place d'un serveur vocal et lancement des inscriptions en ligne pour le scolaire et le périscolaire.

Les résultats des questionnaires seront disponibles sur le site [www.vernon27.fr](http://www.vernon27.fr)

### **3 – Quatre supports pour tous les usages et tous les publics**

A partir des engagements municipaux et des réponses données aux différents questionnaires, Alexandre Huau-Armani a défini 4 volets majeurs pour Vernon Numérique :

- Faciliter et rationaliser l'accès téléphonique aux services de la mairie.
- Garantir des réponses aux courriers sous 48h.
- Adapter les horaires d'ouverture de la mairie aux besoins des Vernonnais et optimiser l'accueil physique.
- Faire d'internet une porte d'accès vers les services municipaux et permettre aux usagers d'accomplir leurs démarches, 24h/24 7J/7.

Alexandre Huau-Armani explique : « *Le programme Vernon numérique va progressivement permettre une petite révolution du service public local, en simplifiant la ville à nos habitants et facilitant le travail de nos services.*

*Pour répondre aux nouveaux usages du numérique, une Ville moderne doit pouvoir permettre à ses habitants d'échanger et communiquer rapidement sur tous les sujets le plus rapidement possible. »*

## **Téléphone : faciliter et rationaliser l'accès aux services de la mairie**

La proposition 26 de Vernon mérite mieux annonce la création d'un numéro « **@llo mairie ?** ».

La mise en place d'un numéro unique (08000 27 200 : déjà opérationnel) combinée à la mise en service d'un serveur vocal (pour mars 2015) préfigure cette évolution et a été pensée pour permettre de faciliter l'accès téléphonique des administrés et éviter les multiples correspondant : **un seul numéro pour un seul interlocuteur !**

Grâce à ce serveur vocal, permettant de gérer plusieurs appels simultanés, les usagers patienteront nettement moins longtemps. De plus, le serveur vocal, permet grâce à quelques mots ou à un simple nom, de joindre un interlocuteur : plus besoin de passer nécessairement par le standard ! En cas de fermeture exceptionnelle d'un service ou en cas d'absence, le serveur permet une redirection ou une information directe et sans attente. Avec le serveur vocal, aucun usager n'est perdu.

L'objectif : favoriser le contact direct entre l'administré et le service recherché ; La mairie se doit ainsi d'être plus accessible et plus réactive.

Une des autres conséquences attendues de cette centralisation des appels sur un numéro unique est la libération du temps disponible de l'accueil physique qui facilite donc la mise en œuvre future d'un guichet unique.

## **Courrier : garantir des réponses sous 48h ouvrées**

La proposition N°9 de Vernon mérite mieux, fixe un délai de réponse raisonnable aux demandes des habitants : **un accusé réception sous 48h.**

L'acquisition du logiciel Airc-courrier a ainsi permis de mettre en œuvre une nouvelle gestion du courrier dès février 2015 et de résoudre la question des délais. Il va, en outre permettre plusieurs avancées comme :

- Une traçabilité complète du courrier entrant et de suivre ainsi globalement la « réactivité courrier » des services municipaux.
- Une deuxième phase prévue (4<sup>ème</sup> trimestre 2015), qui va permettre la signature du courrier sortant en mode dématérialisé. L'usage d'un e-parapheur assurera ainsi de nouveaux gains de temps pour les services comme pour les usagers.
- Enfin, la mise en œuvre et la bonne utilisation d'Airc-courrier doit être de nature à générer des économies d'impression et à soutenir une politique de développement durable.

## **Accueil : adapter les horaires d'ouverture et améliorer le service**

Sur la base des retours des questionnaires, les horaires de la mairie s'adaptent aux rythmes des usagers. En effet, des services municipaux comme les Relations aux usagers ou les Affaires scolaires reçoivent un grand nombre de visiteurs qui demandent des pièces parfois

en urgence et les horaires habituels de la mairie ne permettent pas aux usagers venant de Paris ou en poste toute la journée de s'y rendre.

A partir du 9 mars 2015 la mairie sera ouverte **le mercredi midi** afin de faciliter la venue des familles et **le vendredi soir en nocturne jusqu'à 20h** afin de permettre aux usagers du train d'effectuer leurs démarches en toute tranquillité.

Pour cette première phase de test, seuls les services recevant un grand nombre de demandes, seront ouverts sur ces nouveaux horaires.

Dès le 9 mars, le mercredi sans interruption ainsi que le vendredi en nocturne jusqu'à 20h, il sera possible d'effectuer toutes les démarches suivantes :

- Demande d'actes
- Demande de cartes d'identité ou de passeports (sur rendez-vous)
- Retrait de formulaires d'inscription scolaire
- Dépôt de dossiers d'inscription scolaire
- Réception et vérification des formulaires d'inscription scolaire complétés

Puis en avril, d'autres démarches seront possibles le mercredi midi et le vendredi en nocturne jusqu'à 20h :

- Fixation de rendez-vous pour compléter les inscriptions scolaires
- Retrait des formulaires de dérogation scolaire

Enfin, dès mai, de nouveaux services arriveront encore sur ces nouveaux horaires :

- Retrait de formulaires d'inscription périscolaire
- Dépôt de dossiers d'inscription périscolaire

Cette nouvelle organisation passe par une refonte complète de l'accueil physique de la mairie est c'est un projet lourd et long à mettre en place. Il met en jeu des modifications importantes d'organisation et de fonctionnement des services de la commune, comme :

- Un réaménagement du hall d'accueil de la mairie avec des guichets d'accueil multiples et polyvalents, tout en conservant son cadre patrimonial précieux et inimitable.
- La formation et l'information des personnels municipaux, notamment en termes de polyvalence et d'accueil physique, afin que plusieurs usagers puissent être reçus en même temps, dans le même lieu.

Ces deux points fondamentaux expliquent et justifient ce délai d'une année à partir de maintenant, pour que la municipalité se donne les moyens de faire les choses bien et d'effectuer progressivement la formation des agents. Par ailleurs, en concertation avec les agents, l'accueil du CCAS restera dans ses locaux actuels pour des soucis de confidentialité.

## **Internet : offrir aux usagers une nouvelle porte d'accès aux services municipaux et leur permettre d'accomplir leurs démarches, 24h/24 7J/7**

La proposition 77 de Vernon mérite mieux porte sur le développement de l'accès des habitants à l'ensemble des services de la ville via un compte citoyen. « *Afin de désengorger l'accueil physique des services et répondre aux nouveaux usages, il s'agit là de maximiser l'offre numérique de la ville pour simplifier les démarches et mieux communiquer ensemble* » explique Alexandre Huau-Armani.

A la fin du premier trimestre 2015, à l'occasion des inscriptions périscolaires, une première version du compte citoyen (reprise des offres de services déjà existantes : formulaires état civil, paiement en ligne, inscriptions périscolaires, etc.) sera mise en œuvre et servira de base de test.

Au premier trimestre 2016, les nouveaux logiciels métiers utilisés par les services municipaux seront mis à niveau pour un passage à la version définitive du compte citoyen. Interfacés, ils permettront aux services de recevoir directement les demandes et informations dans leurs applications de travail, depuis le compte-citoyen.

A cet horizon, l'objectif est d'avoir donné un maximum de polyvalence aux agents de l'accueil physique et de les mettre en adéquation avec les services en ligne, dans un cadre ergonomique et sécurisé.

L'accès au compte-citoyen pourra d'ailleurs être relayé par l'installation de bornes numériques dans le hall de la Mairie, voire dans d'autres établissements municipaux (FRPA, CCAS, Agences Postales, centres sociaux), afin de faciliter toujours plus les démarches des usagers.

Parallèlement à la création du compte-citoyen, un nouveau site sera conçu. Son développement suit deux axes :

- Faciliter l'accès à l'information municipale et administrative grâce à un volet institutionnel, entièrement dédié aux documents administratifs, aux services de la ville, aux formulaires et à l'obtention de tous les documents en rapport avec la municipalité.

- Moderniser l'image de la ville avec un volet d'actualités et d'informations. L'idée étant de mettre l'accent sur le côté participatif, avec la mise en œuvre d'un agenda communautaire, dédié notamment à l'associatif puis par la suite de développer de nouveaux services web participatifs (démocratie participative, cartographie participative, etc.)

Pour Alexandre Huau-Armani : « *L'objectif de ce nouveau site internet est de symboliser l'entrée de la ville dans l'ère du numérique, grâce à une présentation plus intuitive et claire, connectée aux réseaux sociaux, et un agenda collaboratif pour ne plus manquer aucun évènement à Vernon, en lien avec nos associations.* »



## **4 – La démocratisation du numérique à l'école, de la maternelle au collège**

Dans chaque école élémentaire, 30 tablettes mobiles ont été mises à disposition ainsi qu'une clé USB par enfant et un Tableau Blanc Interactif (TBI). À la rentrée 2014, deux TBI supplémentaires ont été installés dans chaque école pour un budget de 125000€ (sauf à l'école du Moussel où des problèmes de locaux empêchent l'installation de nouveaux tableaux). Ces outils numériques de pointe permettent de révolutionner l'approche pédagogique résolument moderne et interactive dont bénéficient désormais les jeunes Vernonnais dans les écoles primaires. En partenariat avec l'IEN, des sessions de formation sont orchestrées pour former les enseignants à ces nouveaux outils. Un technicien de la ville est chargé du suivi ces installations.

En 2015, pour poursuivre avec cette volonté de démocratiser l'école numérique, la municipalité installe de nouveaux équipements qui seront mis à disposition des instituteurs et des élèves des écoles maternelles, notamment des tableaux blancs interactifs. Par ailleurs, et plus généralement dans les structures scolaires, un nouveau réseau internet, certainement un réseau fibre, sera mise en place.

## **5 – Investir pour moderniser**

La création d'une ville numérique et la modernisation vont évidemment de pair avec un budget. Une enveloppe globale de 500 000€ est ainsi investie dans ce projet de modernisation des services de la ville et de la municipalité elle-même.

Raisonnées et se basant sur des investissements d'efficience et de modernisation, ces dépenses sont prévues depuis le début du mandat pour la ville numérique et s'égrèneront tout au long de l'année. C'est un projet ambitieux, qui sera mis en place au fur à mesure de l'appropriation des usagers

## **6 – Phasage du projet**

Compte tenu des enjeux tant humains que financiers, le projet « Vernon Numérique : Simplifions-nous la ville » se déroule en plusieurs phases jusqu'en 2016.

Par la suite, d'autres éléments fixés dans Vernon mérite mieux aux propositions 79 « Créer une application pour téléphone mobile » ; 80 « Créer une alerte par SMS » ; 81 « Créer un guide touristique mobile... » ; 82 « Développer une offre numérique », seront développés.

### **Fin 2014**

- Regroupement des accueils du CTM et de la mairie

### **Janvier / Février 2015**

- Mise en service du numéro unique 08000 27200
- Lancement de l'enquête de satisfaction auprès du public
- Rationalisation du traitement du courrier

### **Printemps 2015**

- Expérimentation des nouveaux horaires de la mairie : le mercredi midi sans interruption et le vendredi en nocturne jusqu'à 20h (dès le 9 mars 2015)

### **Rentrée 2015**

- Lancement du nouveau site internet [www.vernon27.fr](http://www.vernon27.fr)
- Compte citoyen (Prise de rendez-vous, compte pour les associations, compte pour les particuliers).

### **Début 2016**

- Refonte complète de l'accueil physique de la mairie.