

Inauguration de l'Espace Services Publics de la Mairie d'Anor

Un concept d'accueil individualisé offrant des services modernes et proche des usagers.



**Espace
Services
Publics**
de la Ville d'Anor



Un concept d'accueil individualisé offrant des services modernes et proches des usagers.



Le projet de création de l'Espace Services Publics de la Mairie d'Anor trouve son origine d'un double constat :

→ **La Mairie est l'administration ordinaire présente dans chaque commune de France.** Elle est le pilier de la relation de l'utilisateur à l'administration, pour les services qu'elle rend, bien sûr, mais aussi pour d'autres collectivités (Etat, Région et Département). Elle assure des missions importantes de service public. Partant de ce constat, il apparaît alors évident qu'elle peut être un point d'entrée essentiel pour la modernisation du service public par le développement des usages TIC.

Il s'agit de **mettre les technologies de l'information et de la communication au service du citoyen afin qu'elles soient facilitatrices de vie quotidienne par une simplification des démarches.**

En territoire rural où les administrations sont éloignées géographiquement du citoyen, il est essentiel de permettre aux citoyens de pouvoir accéder néanmoins facilement au service administratif.

→ **De plus en plus d'administrations proposent des services en ligne,** mais peu sont connus du grand public et surtout toute une partie, non négligeable, de la population n'y accède pas par manque de matériel, de connaissance ou de compétence. Il apparaît essentiel **d'accompagner ces personnes dans leur démarche dématérialisée** tout comme il faut le faire dans leur démarche papier. Le personnel communal doit donc être formé et aguerri aux TIC (professionnalisation des agents : travail de fond qui s'inscrit dans la durée car bouleverse l'organisation des collectivités et les habitudes de travail).

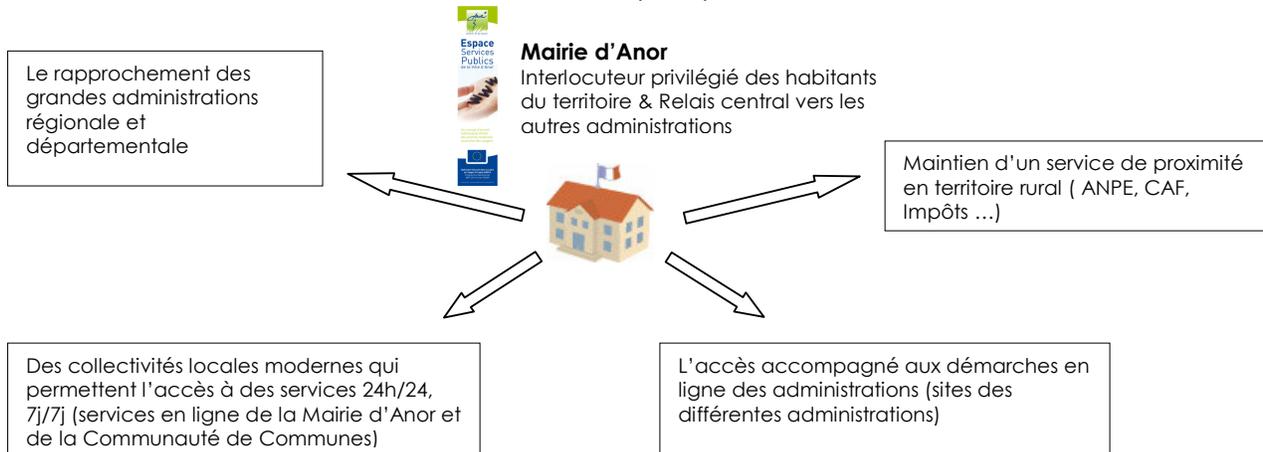
La dématérialisation permettra également aux « petites » communes qui offrent des services restreints à la population (heures d'ouverture limitées), parce qu'elles ne bénéficient pas toujours de personnel communal, d'élargir la palette des services rendus.

C'est le sens qui a guidé la conception de ce projet : rapprocher les administrés de leurs administrations et de leurs services.

L'appel à projets **ARECA Amélioration des Relations Elus Citoyens Administration** lancé dans le cadre du programme opérationnel 2007-2013 du **Fonds FEDER**, les actions TIC déjà mise en œuvre par la Ville d'Anor, les relations étroites, qui existent depuis déjà de nombreuses années avec les services du SGAR (Etat) et de la DRASTIC (Région), des administrations partenaires telles que l'ANPE et la CAF et plus récemment avec le Centre de Ressources Créatic du Centre de Gestion de la Fonction Publique Territoriale du Nord qui assurera le suivi-évaluation de ce projet et le partenariat permettant le développement de nouveaux services avec la société JVS notamment **ont permis de trouver, naturellement, une réponse originale** pour atteindre cet objectif et d'offrir des services modernes, efficaces et proche des usagers.

L'Espace Service Publics de la Mairie d'Anor, c'est quoi ?

Réorganisé autour de l'accueil de la Mairie et de la volonté de satisfaire la majorité des demandes, **l'Espace Services Publics offre avant tout un accompagnement physique et individualisé aux différents administrés qui trouvent une réponse adaptée grâce aux nouvelles technologies et à cet accueil structuré.** La prise en charge des demandes individuelles est facilitée par la création d'une armoire dédiée aux **demandes les plus fréquentes** ou les formulaires sont **accompagnés d'une note explicative et/ou d'un récapitulatif des pièces à joindre.** Une formation spécifique interne et externe est mise en œuvre permettant à l'agent d'accueil **de satisfaire aux différents besoins des administrés, sans avoir recours systématiquement aux services.** Dès l'accueil, l'administré doit **obtenir satisfaction pour la majorité des demandes.** 3 bornes viennent compléter et aider les administrés dans leurs démarches respectives au-delà de la borne de la CAF installée depuis plusieurs années.



→ une borne d'accès aux services publics et à internet développée en partenariat avec JVS Mairistem

Cette borne permet de réaliser bon nombre de démarches administratives grâce à la présence de l'ensemble **des services en ligne qu'ils soient locaux ou nationaux.** *Quelques exemples : consultation du cadastre, du PLU, de l'orthophotoplan, des différents réseaux, demande de délivrance ou de réparation des bacs d'ordures ménagères ou d'accès à la déchetterie en liaison avec la Communauté de Communes, demande d'acte d'état civil, suivre les demandes de carte nationale d'identité ou de passeports etc... et de l'ensemble des démarches en ligne de plus en plus nombreuses offert par les différents sites des administrations.*

Elle permet également **un accès à internet aux administrés qui ne bénéficient pas d'un accès chez eux** ou qui sont dépourvus de messagerie électronique. Dans ce cadre, la borne permet d'accéder également à **l'ensemble des formulaires citoyens et aux nombreux outils de simulations existants** : Assedic, retraite etc...

Les **rubriques sont nombreuses** et sont totalement **paramétrables par les services municipaux** grâce au CMS développé par la société ASCOM qui ne nécessite pas de connaissances techniques particulières : vie pratique anorienne, annuaire des associations ou des manifestations, affichage légal etc... Les services présents sur cette borne publique sont **également accessibles 24h/24h et 7 jours sur 7 grâce un accès depuis le site internet de la commune www.anor.fr** rubrique [accès borne publique & démarches en ligne.](#)

Sa dalle tactile et son grand écran en mode portrait lui permettent de bénéficier d'une parfaite ergonomie **conforme au référentiel SDAE/DGME** (Direction Générale de la Modernisation de l'Etat) Enfin, elle est le fruit d'un partenariat entre la société ASCOM, la société JVS Mairistem et la Ville d'Anor qui a apporté ses connaissances et un bon nombre de contenus.





→ un Point Visio Public, une première dans le Nord Pas de Calais fruit de l'innovation de France Télécom

Le Point visio-public Orange est une **solution de visiophonie enrichie destinée à rapprocher, par exemple, les services publics des administrés**. C'est un outil de mise en relation, grâce à une borne de type « **guichet virtuel** », entre l'utilisateur et les interlocuteurs (ANPE, CAF, MSA...) qui disposent d'une « borne expert » installée dans des lieux publics, et ce grâce au réseau Haut Débit. Le Point visio-public permet **d'effectuer des démarches administratives à distance en totale interactivité**.

Ce service se matérialise par une borne de **mise en relation audio-visuelle** (un grand écran plasma et un pupitre) dotée de fonctionnalités de communication et de travail **permettant l'échange de documents**. Ainsi chaque Point visio-public comprend le matériel nécessaire pour toutes les fonctionnalités du service : imprimante, scanner, caméras... L'utilisateur peut donc effectuer ses démarches administratives à distance, consulter des informations directement à l'écran, recevoir des documents, les signer le cas échéant, et **dialoguer avec un agent appartenant à l'administration concernée**. Via cet échange direct, en temps réel, **fondé sur la relation humaine, les démarches administratives sont ainsi simplifiées**.

→ une amélioration des services rendus

Quantitativement, tout d'abord grâce à la création de **services nouveaux**. C'est notamment le cas des démarches en ligne d'autres administrations : demande d'actes d'état civil vers d'autres communes, demande d'extrait de casier judiciaire, délivrance de certificat de non gage, changement d'adresse etc...

Qualitativement, ensuite grâce à **l'amélioration de certaines démarches**. Lorsqu'un administré sollicitera la remise d'un formulaire de cession de véhicule il lui sera remis comme auparavant mais avec l'information de son existence sur le site internet. Par ailleurs et c'est l'un des plus, l'administré bénéficiera également d'une information sur la délivrance du certificat de non gage qui lui sera vraisemblablement nécessaire pour vendre son véhicule. Cette dernière démarche sera accomplie immédiatement dès lors que ce dernier sera en possession de la carte grise du véhicule.

Plus besoin de se déplacer alors en Sous-préfecture d'Avènes sur Helpe pour l'obtenir, l'administré reçoit de l'agent d'accueil le certificat qui vient d'être imprimé.

Par ailleurs, la Mairie d'Anor s'engage, comme l'état, dans une démarche de qualité. Cela se traduit aujourd'hui par la signature de **la Charte Marianne** que les services municipaux s'engagent à respecter. La Mairie d'Anor exercera sa mission en veillant à assurer à tous :

équité, transparence et accessibilité. (accueil aménagé permettant de raccourcir les délais de réponse, meilleur accès personnes à mobilité réduite notamment avec déplacement des agents au domicile si nécessaire – résidence le Clos des Forges par exemple etc..)

Améliorer les services rendus, c'est aussi rendre **plus simple et plus pratique** les démarches quotidiennes des administrés. Dans ce cadre, la Ville d'Anor offrira dès le début 2009, grâce à la **modernisation de ses moyens de paiement**, une large palette de possibilité de paiement de la régie municipale du service enfance (repas au restaurant scolaire et accueil de loisirs) **passant par le paiement en ligne et la mise en œuvre du prélèvement automatique**.

→ d'autres partenariats en perspectives ...

L'expérimentation de l'Espace Services Publics d'Anor durera 2 ans et la borne de la C.A.F. de Maubeuge, qui connaît une bonne fréquentation devrait également évoluer avec la possibilité de mise en œuvre de la visioconférence. C'est le sens de la



demande municipale que la Commune vient d'officialiser. Le budget prévisionnel prévoit également le déploiement de 2 autres bornes experts du Point Visio-Public avec 2 autres administrations au rang desquelles la place de l'Etat devrait être renforcée. Des navettes administratives entre la Mairie et les services de la Sous-préfecture sont à l'étude pour éviter les déplacements des administrés et raccourcir les délais de délivrance de certains actes.

→ **l'ANPE, première administration impliquée ...**

C'est donc **l'ANPE de Fourmies** qui fût la **première administration** à s'intéresser à l'expérimentation de la visioconférence dès la conception du projet d'espace Services Publics d'Anor. C'est donc tout naturellement que cette dernière a donné son **accord et sa participation financière au projet** au travers d'une convention établissant les relations et les modalités de mise en oeuvre entre les 2 structures. **L'avantage pour les demandeurs d'emploi est réel** puisque cela **évitera d'avoir recours aux déplacements systématiques** pour les quelques 100 entretiens mensuels qui sont prévus, mais offrira, également, grâce à la borne d'accès à internet la **possibilité de consulter et d'éditer les différentes offres d'emploi**.

→ **Plan de financement**

Le coût de l'opération s'élève à 94.820 € sur 2 ans et comprend une **partie d'investissement de 31.161 €** (1 borne administrée et 3 bornes experts) et une **partie de fonctionnement de 63.659 €** (frais de personnel, maintenance et frais de communication). La borne "administrée" et la borne "expert" déployées aujourd'hui représentent 14.506 €.

Côté recettes, la commune bénéficie d'une **aide européenne d'un montant de 47.410 €**, son dossier ayant été retenu dans le cadre de **l'appel à projets ARECA** Amélioration des Relations Elus Citoyens Administration - **programme opérationnel 2007-2013 du Fonds FEDER** - et de la participation de **l'ANPE** pour un montant de 10.750 € le reste étant à la charge de la commune.

RENSEIGNEMENTS

Contacts :

ANPE :

Bernard DEPOORTER
& Philippe COUCHE

SGAR - ETAT :

Frédéric CLOWEZ

Ville d'Anor :

Samuel PECQUERIE

Remerciements particuliers :

Philippe COUCHE, Véronique BARRE,
Cathy LEFEBVRE, Emilie BIENVENU,
Nathalie CONTANT et l'ensemble des
services administratifs de la Commune.

Prestataires :



France Télécom Orange :
Patrice LEPINE & Laurent VITOUX

JVS Maristem :
Emmanuel VIVE



Ville d'Anor - Secrétariat Général
B.P. n°3 - 59 186 ANOR
Internet : www.anor.fr



Téléphone : 03 27 59 51 11
Télécopie : 03 27 59 55 11
E-mail : contact-mairie@anor.fr