

**Le contexte de l'innovation**

La construction d'une administration de proximité pour les habitants s'est traduite par une territorialisation des politiques municipales organisées en quatre pôles de vie des quartiers, répondant aux attentes d'accueil, d'information, de services et d'animation sur tout le territoire.

L'ouverture fin 2009 du 1<sup>er</sup> pôle de vie, a illustré la difficulté d'un traitement réactif des demandes quotidiennes d'intervention, gérées de manière différente selon les directions sollicitées et la nature de la demande.

**L'idée innovante**

L'utilisation d'un outil informatique partagé permettant d'enregistrer les demandes dans les pôles de vie et de suivre leur prise en charge par les services opérationnels est apparue rapidement indispensable. Complémentaire, une application mobile permet aux techniciens de chaque pôle de signaler un incident ou d'apporter une suggestion sur le terrain.

**L'objectif recherché**

Redéfinir dans un format normalisé le traitement des demandes d'interventions et en effectuer un suivi global en temps réel.

Les objectifs à atteindre sont :

- normaliser le traitement des demandes quotidiennes
- garantir une bonne collaboration entre les pôles et les services centraux
- informer en temps réel le demandeur d'une intervention
- participer à la mise en place de la territorialisation
- évaluer et améliorer le dispositif.

**La démarche mise en œuvre (programmation, partenariats)**

- Phase de diagnostic : pour analyser les procédures en cours dans les différentes directions concernées (voirie, concessionnaires, collectivités territoriales, gestion de l'espace, etc.).

- Des fiches de procédures de gestion des demandes ont alors été établies.

- Elaboration de deux documents pour faciliter la détermination du service en charge de la demande d'intervention :

- un organigramme fonctionnel « inversé » pour chaque domaine d'intervention
- un glossaire regroupant les familles d'intervention, une description précise et les services associés

**Le contenu de la réalisation**

L'outil informatique se compose de deux modules :

- Un module principal permet l'enregistrement des demandes comprenant :  
l'origine de la demande (technicien, citoyen, etc.)

l'adresse avec, si nécessaire une géolocalisation précise,  
les coordonnées du demandeur  
une description précise

la détermination du service devant intervenir à l'aide du glossaire en ligne  
le suivi de la demande

- Un module secondaire, disponible sur un smartphone, est utilisé par les techniciens des pôles. Il permet un enregistrement simplifié des demandes avec géolocalisation précise par GPS, description précise et photo.

Chaque demande est immédiatement évaluée par un technicien sur le site central et versée dans les interventions à exécuter.

Récemment un nouveau module a été développé à destination des concessionnaires ou des entreprises extérieures.

Après validation par un responsable de la Ville de Caen, il permet à l'entreprise chargée du dégraffitage de connaître en temps réel les travaux à effectuer et d'enregistrer toutes les interventions terminées.

Cette information est immédiatement disponible par les agents de la Ville.

### **Les moyens**

Le développement du logiciel a été entièrement réalisé en interne par le service études et développement de la DOSIIN. L'outil est aujourd'hui utilisé dans plus de trente services qui peuvent être émetteur et/ou récepteur de demandes d'intervention.

Les techniciens des pôles de vie sont pourvus de smartphone pour utiliser l'application mobile.

Dernière extension en cours : les services de l'agglomération de Caen la Mer chargés de la gestion des déchets.

### **Le bilan de la réalisation (évaluation, suivi, projet d'évolution)**

La Direction de l'Organisation des Systèmes d'Information et l'Innovation Numérique (DOSIIN) a créé un outil commun à l'ensemble de services demandeurs et/ou exécutants.

Avec plus de 12000 demandes enregistrées et traitées en 2011, utilisé quotidiennement par plus de 100 agents de la Ville de Caen, cet outil est devenu rapidement incontournable.

Son extension prochaine aux services de l'agglomération de Caen la mer pour y rajouter la gestion des déchets est engagée.

Cela permettra un traitement plus efficace des demandes des usagers (plusieurs thématiques traitées avec le même outil quelle que soit la collectivité qui en a la charge).

A titre d'exemple, les pôles de vie de quartier seront en mesure de répondre directement aux sollicitations d'usagers relatives à des domaines d'intervention qui ne sont pas nécessairement ceux de la ville.

Enfin, une extension de ce dispositif pourrait à moyen terme permettre aux citoyens de jouer un rôle plus actif encore en proposant des accès via un smartphone.