

DÉLIBÉRATION DU CONSEIL MUNICIPAL DE SARRALBE

2022/098

CONSEILLERS ÉLUS : 27 – EN FONCTION : 27 – PRÉSENTS : 22

SÉANCE EN DATE DU 18 OCTOBRE 2022

SOUS LA PRESIDENCE DE M. PIERRE-JEAN DIDOT, MAIRE.

POINT 7 : ACQUISITION D'UN LOGICIEL POUR LA PRISE DE RENDEZ-VOUS EN LIGNE POUR LES CARTES D'IDENTITÉ ET LES PASSEPORTS

Le Conseil Municipal,

Après avoir entendu les explications de Mme Zeynep UCMAK, conseillère municipale, qui précise :

« - le nombre d'appels téléphoniques pour la prise de rendez-vous des cartes d'identités et passeports représente actuellement environ 90 % des appels,

- le service règlementation / état-civil dispose d'une permanence téléphonique pour la prise de rendez-vous le matin de 8h30 à 9h30 et l'après-midi de 13h30 à 14h30, horaires de présence de l'agent faisant la saisie des titres, le reste du temps lui étant dédié pour les rendez-vous avec les usagers, à savoir de 10h à 11h45 et de 14h30 à 16h45 tous les jours, sauf le vendredi où le dernier rendez-vous est à 16h15

- il est très difficile de faire respecter ces horaires de permanences téléphoniques par les deux autres agents du service qui sont amenés à intervenir très souvent pour le standard téléphonique,

- la solution à ce problème serait de proposer aux usagers une prise de rendez-vous en ligne en passant par le site internet de la ville. Cette solution est déjà déployée par 400 mairies en France qui ont constaté une baisse considérable de leurs appels téléphoniques grâce à ce logiciel. L'idéal serait de pouvoir déployer cette solution au 1er décembre 2022, moment propice permettant aux agents d'être formés, étant donné que le flux du public est un peu moins important.

- la société Synbird propose cette solution, qui a déjà été mise en place par les mairies de Sarreguemines et de Sarre-Union, qui en sont satisfaits.

- l'outil de prise de rendez-vous en ligne propose les services suivants :

* ouverture du service de prise de rendez-vous pour les usagers 24h/24 et 7j/7,

* SMS et E-mail de confirmation et de rappel de rendez-vous qui évite les rendez-vous non honorés,

* envoi de la liste des pièces à apporter adaptée au profil de l'utilisateur selon les informations qu'il a renseigné en ligne,

* annulation et déplacement d'un rendez-vous en un clic,

* gestion des doublons de rendez-vous pour l'utilisateur et les agents, y compris dans les autres mairies qui sont équipées du même logiciel,

* respect du RGPD,

* l'utilisateur aura également un lien direct sur lequel cliquer pour la réalisation du formulaire de pré-demande en ligne et l'achat du timbre fiscal si nécessaire,

* possibilité de réaliser des statistiques (nombre de rendez-vous par semaine, par mois...) qui sont réclamés régulièrement par les Préfectures.

- les mairies déjà équipées ont constaté les bénéfices suivants :
 - * diminution des appels téléphoniques reçus,
 - * diminution du nombre de rendez-vous non honorés avec le SMS de rappel,
 - * efficacité accrue des services de la mairie (meilleure gestion du flux des visiteurs qui est réduit de 2 à 3 fois moins, 15 à 20 % d'amélioration de la production et réduction de 50 % des délais de traitement).

- le coût du logiciel SYN BIRD s'élève à :

Coût fonctionnel abonnement annuel pour 5000 rendez-vous / an : 1 584 € TTC

Coût de mise en place et formation : 600 € TTC

Total annuel pour la première année : 2 184 € TTC

Total annuel pour les années suivantes 1 584 € TTC

(déduction des frais de mise en place et de formation) »

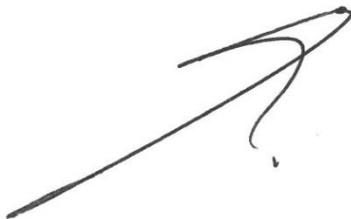
Sur proposition de la Commission d'Administration Générale et des Finances,

A l'unanimité des voix,

- décide d'accepter la mise en œuvre dès 2022 du logiciel SYN BIRD au service d'état-civil de la mairie de SARRALBE pour un montant de 2 184 € TTC la première année, puis 1 584 € TTC les années suivantes,
- autorise le Maire ou son représentant à signer le devis de la société SYN BIRD,
- sollicite les aides financières susceptibles d'être attribuées pour ce dispositif,
- prend acte que les crédits nécessaires sont inscrits au budget primitif principal de 2022 et seront inscrits au budget primitif principal de 2023.

M. le maire certifie le caractère exécutoire de la présente délibération et informe que celle-ci peut faire l'objet d'un recours pour excès de pouvoir devant le Tribunal Administratif de Strasbourg dans un délai de 2 mois à compter de sa transmission en préfecture et de sa publication sur le site internet de la commune de Sarralbe : www.sarralbe.fr le 25 octobre 2022

La secrétaire de séance,
Marie Pierre MOURER



Sarralbe, le 24 octobre 2022

Le Maire,
Pierre-Jean DIDOT

