

Issy les Moulineaux

50 000 habitants

Guichet Unique IRIS « Information Réception des Isséens »

L'idée innovante : Un guichet unique pour l'accueil physique et téléphonique ainsi que le courrier papier, électronique et les SMS

L'objectif recherché

Mettre place un accueil de premier niveau performant quel que soit le support de la demande.
Organiser et historiser l'abondante correspondance électronique et offrir une seule adresse courriel.

La démarche mise en œuvre (programmation, partenariats)

Dès 2001, mise en place d'un centre d'appels téléphoniques accessible grâce à un numéro unique.
En janvier 2004, pour son projet d'accueil multicanal, Issy a fait appel à un assistant à la maîtrise d'ouvrage.

Après une procédure de dialogue compétitif, c'est la société Cohéris qui a été retenue.

L'intégration de la solution a été confiée à l'infogérant de la Ville pour qu'il prenne en charge par la suite la tierce maintenance applicative, ce qui permettait de n'avoir qu'une seule et même plateforme téléphonique à appeler en cas de problème.

La Ville a choisi de démarrer avec cinq services pilotes volontaires puis de déployer l'outil progressivement dans l'ensemble des 40 services et ce jusqu'à fin 2005. Le dispositif touche aujourd'hui 300 utilisateurs.

Le contenu de la réalisation

IRIS « Information Réception des Isséens » est un outil de gestion de la relation citoyen (GRC) qui délivre des informations de premier niveau. Le logiciel permet de tracer les demandes, de reconnaître les Isséens et de disposer d'une base de connaissance interne pour les renseigner.

- Les demandes sont centralisées dans une fiche « citoyen » partagée par l'ensemble des services municipaux.
- Des documents et courriers types ont été définis pour accélérer le cycle de traitement des demandes.
- Quel que soit son « canal » d'arrivée, IRIS permet une première qualification de l'objet de la demande qui est ensuite dirigée automatiquement vers le service expert.
- En interne, l'accent a été mis sur la conduite du changement : communication très en amont, formation, revalorisation de la fonction de l'accueil généraliste par la polyvalence, et pour les services spécialisés, recentrage sur le cœur de métier et reconnaissance de l'expertise.
- Il s'est accompagné d'un réaménagement du centre administratif municipal, afin de le rendre accessible à toutes les formes de handicap et de lui donner une image plus moderne et design.

Les moyens humains et financiers

IRIS, service d'accueil généraliste, regroupe les hôtesses et les agents du centre d'appels et se compose de l'équipe courrier (six agents) et de huit agents d'accueil polyvalents placés sous l'autorité d'un directeur.

Seule création de poste : un responsable de la base de connaissances (recueil et validation de l'information).

Coût du projet informatique : 730 000 €

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

S'il y a eu au départ quelques inquiétudes, tous s'avouent aujourd'hui satisfaits de ce principe de roulements entre l'accueil physique et par téléphone. Pour accompagner le déploiement du projet, la Ville a mis en place une démarche qualité qui formalise les relations entre IRIS et les services et inclue des indicateurs de satisfaction des services et des usagers.

Des contrats de service précisent le type de prestations qui peuvent être prises en charge par IRIS, le niveau de l'information, la performance attendue, les ressources nécessaires pour y parvenir et les modalités d'évaluation de la qualité du service. Les évaluations sont à la fois quantitatives (91% de taux de décroché de juin 05 à mai 06) et qualitatives (enquête de satisfaction téléphonique, campagne « client mystère »).