

CAS D'USAGES DE LA BONNE UTILISATION DES OUTILS DE MOBILITÉ DANS LE CADRE DE LA GESTION DE LA RELATION CITOYEN

TRANSFORMATION

DIGITALE

RETOURS D'EXPÉRIENCE CLIENTS

Patrice Noguero – Directeur commercial & marketing – Projetlys
Fabrice Meillon – Ingénieur Avant vente CRM – Microsoft



Le Département de Seine-Maritime (76) améliore sa relation avec le citoyen à l'aide du CRM

Evoluer vers le « CRM Citoyen 360° »

Objectifs

- Réorienter la relation vers une **communication multicanal**
- **Fédérer** tous nos services
- **Améliorer** le service rendu à tous les bénéficiaires des prestations sociales
- Inventer une administration **plus efficace**

Bénéfices

- Une réponse au citoyen personnalisée, **plus rapide et plus efficace**
- Une **vision globale** et actualisée de tous les dossiers sur tout le département
- Une **équité de traitement** grâce à un accueil multicanal unique
- Un **meilleur pilotage** de l'action sociale grâce à des tableaux de bord réguliers

Résultats

- Périmètre : d'abord la Maison Départementale Personnes Handicapées, puis le Pole Solidarités puis enfin les autres services
- Prototype V1 sur la gestion de l'accueil Usager et des sollicitations (demandes-réponses) en MDPH, en relation avec l'outil métier de l'action sociale
- Prototype V2 : V1 + intégration mail + connexion GED + connexion d'un canal web (télé-procédure)
- Acteurs impliqués sur le métier de la Solidarité et de la MDPH : 1600 agents, dont environ 400 profils accueil et 1200 travailleurs sociaux; 107 CMS – 8 UTAS

“En développant un « CRM Social », notre objectif est d'améliorer significativement le service que nous fournissons aux usagers. Mais il s'agit aussi de replacer le citoyen et l'utilisateur au centre de sa relation avec notre administration” — Catherine Leduc, Chef du Service « Etudes » à la DSI du Département de Seine-Maritime

Le Conseil Général de l'Aisne adopte Dynamics CRM pour ses travailleurs sociaux

Décloisonner les applications métier

Objectifs

- Mettre en place une **solution « front office »** de gestion des dossiers des bénéficiaires de l'aide sociale en remplacement d'une solution client/serveur obsolète
- **Unifier et interconnecter** la base de gestion des 20 000 dossiers des usagers du département
- **Simplifier le traitement et le suivi des dossiers**

Bénéfices

- Un **référentiel** pour l'ensemble du département
- Une **application** qui permet de contextualiser l'ensemble des actions, de les relier à la fois à un individu et à un foyer
- Des temps de traitement des dossiers réduits

Résultats

- La DSI a orienté son choix vers Microsoft Dynamics CRM, dont les fonctionnalités s'adaptent parfaitement à l'existant et aux habitudes de travail. L'application, adaptée aux besoins du Conseil Général, est mise à disposition des utilisateurs depuis un portail social conçu sous SharePoint Server, qui référence les liens vers Microsoft Dynamics CRM ainsi que vers d'autres applications métier.

« Nous recherchions une solution qui puisse s'adapter à l'organisation existante et à son évolution, des fonctionnalités déjà éprouvées par d'autres utilisateurs, une architecture organisée autour du bénéficiaire et la possibilité d'adapter et de personnaliser rapidement les applications » — *Eric Helin, Directeur des Systèmes d'Information du Conseil général de l'Aisne*

Vision Microsoft pour les services publics

Opportunités pour assurer des services exceptionnels

Création de
valeur pour
les citoyens



Efficacité
centrée sur
les personnes



Gestion
des finances
publiques



