

Réflexe45
votre réponse

Projet de Gestion de la Relation Citoyens (GRC)

Chaire OPTIMA - Séminaire 2015

Point projet REFLEXE45

Mai 2015



Territoire d'innovation
www.loiret.fr

Loiret
votre Département

REFLEXE45 – le projet

Objectifs

- ✓ **Améliorer la qualité** de la relation avec l'utilisateur pour l'ensemble des moyens de communication (courrier, mail, téléphone, contact physique, formulaire web,...).
- ✓ **Permettre** au Département de fournir une réponse précise et de qualité aux questions des usagers quelle qu'en soit la source (courrier, mail, téléphone, formulaire web et accueil physique).
- ✓ **Tracer et optimiser** les instructions des demandes (s'appuyant sur une gestion électronique des documents (GED) et sur un Workflow décisionnel).
- ✓ **Renforcer** la démarche « **développement durable** » engagée par le Département : limiter les impacts dus aux consommables (papier, matériel d'impression, CO2).
- ✓ **Dématérialiser** les flux d'information.
- ✓ **Conforter** le rôle de la Collectivité comme prestataire de service (élus, collectivités, particuliers, professionnels, associations, Ingénierie Publique Locale, ...).

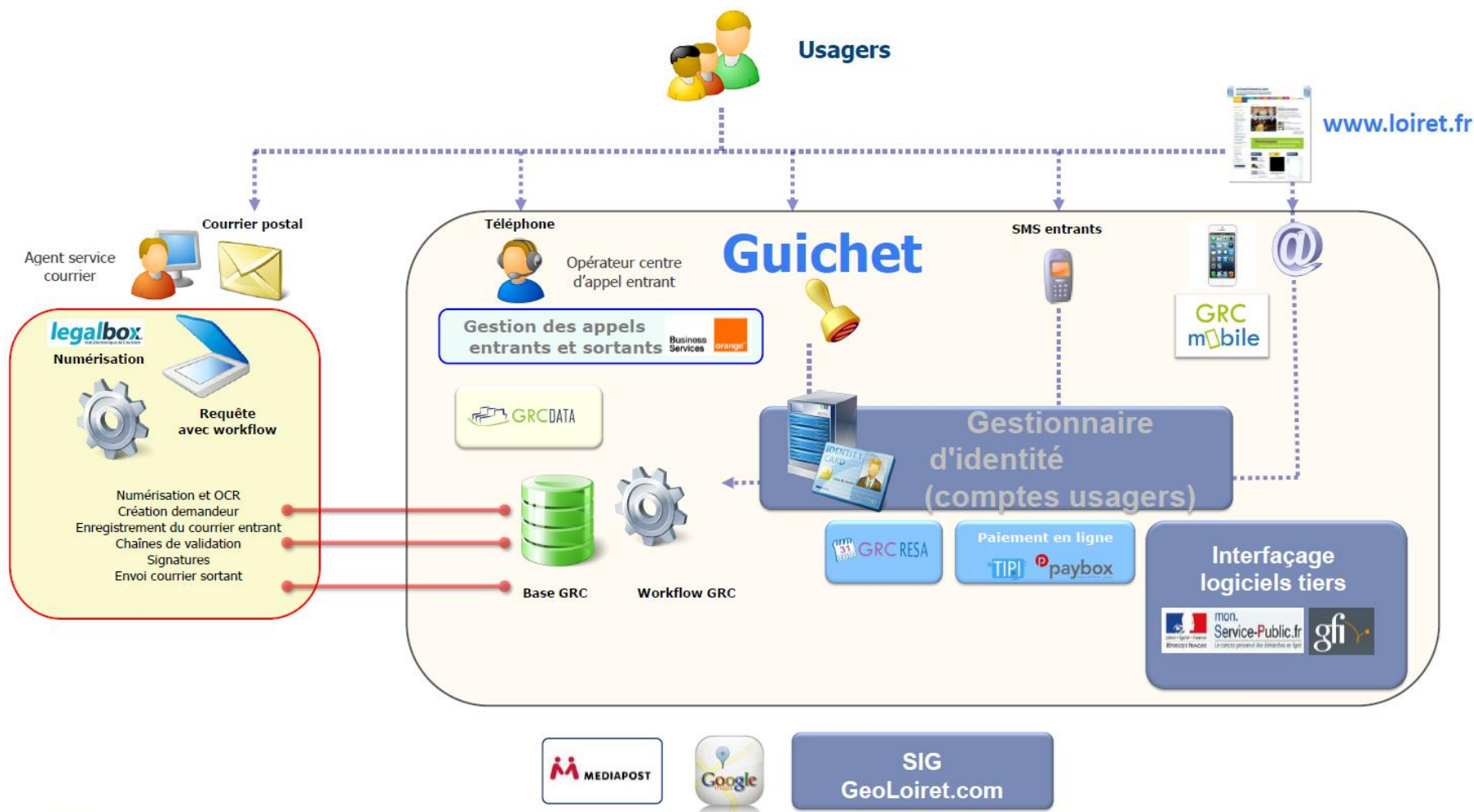
REFLEXE45 – le projet

Enjeux par canal de sollicitation

	Enjeux par canal
Accueil Courrier	<ul style="list-style-type: none">• Communiquer une adresse unique• Centraliser et dématérialiser la gestion des courriers• Améliorer la traçabilité des échanges• Réduire les délais de traitement ...
Accueil Téléphonique	<ul style="list-style-type: none">• Communiquer sur un numéro unique,• Proposer un niveau d'accessibilité et de service sur lequel le Conseil Général peut s'engager, même sur un périmètre limité au démarrage, ...• Proposer un service d'information disponible y.c. pendant les heures fermées,• Informer tout citoyen de l'avancement de son dossier, ...
Accueil Physique	<ul style="list-style-type: none">• Améliorer la traçabilité des contacts,• Informer tout citoyen sur l'avancement de son dossier,• Enrichir le rôle des agents d'accueil
Portail WEB	<ul style="list-style-type: none">• Développer l'e-administration,• Favoriser les usages numériques,• S'adapter aux nouvelles attentes des citoyens,• Permettre à chaque citoyen de disposer d'un espace dédié personnel, ...

REFLEXE45 – les principes

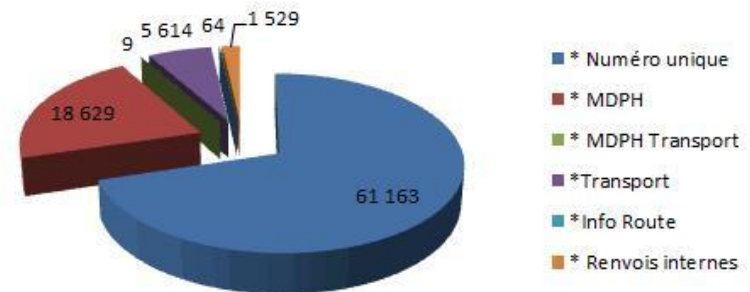
- Une solution intégrée de Gestion de la Relation Citoyens (GRC) déployée progressivement dans tous les services instructeurs.
- Un hébergement Cloud de la solution de GRC.



REFLEXE45 – les premiers enseignements

- Coût global de mise en œuvre élevé (1 170 k€ TTC sur 2013-2017).
- Cofinancements cibles FEDER et convention Région/Département à hauteur de 70 %.
- Ouverture du Centre de Contacts Téléphoniques (CCT) début avril 2014.
- 1 768 courriers « réservés » dématérialisés pour la période avril 2014 au 15 mars 2015
- Nécessaire évolution de la solution intégrée de GRC pour répondre aux besoins du Département.
- 112 870 : nombre d'appels reçus par le CCT entre le 02/04/2014 et le 15/03/2015, soit 470 appels en moyenne journalière.
- 1 057 : record établi le 02/09/2014 pour le nombre d'appels sur une journée.
- Le taux d'appels décrochés par le CCT est de 77 %.
- Moins de 2 minutes : c'est la moyenne de communication pour un appel reçu (1'49).

Réflexe45
votre réponse



Répartition des appels répondus (87008) entre le 02 avril 2014 et le 27 février 2015

REFLEXE45 – les perspectives

Améliorations de l'environnement technique

- Mise en production de plusieurs formulaires « métier » sur le site www.loiret.fr réceptionnés directement par l'outil de GRC.
- Mise en œuvre du socle technique du système centralisé d'authentification (juillet 2015)
- Ouverture de la première version de l'espace usager (octobre 2015).
- Proposition aux citoyens d'un coffre-fort numérique (octobre 2015).
- Instruction des courriers dématérialisés à l'aide d'iPad (septembre 2015).
- Proposition de e-services pour les usagers (octobre 2015).
- Evolution des accueils au guichet avec la possibilité de pouvoir prendre des rendez-vous afin d'optimiser la qualité des accueils et de limiter les déplacements.

Accompagnement

- Enrichissement, au fil de l'eau, de la base de connaissance mise à disposition des agents de la Collectivité (154 fiches enregistrées depuis avril 2014).
- Accompagnement des services dans la prise en main des outils de GRC (procédures utilisateurs).
- Création d'une cellule qualité pour assurer la pérennité des dispositifs GRC.

Evaluation

- Indicateurs de pilotage et qualitatifs liés au projet.

Solutions de généralisation

- Améliorer le périmètre fonctionnel de la solution de GRC pour anticiper la phase de généralisation.
- Rechercher des solutions innovantes de partage de la solution de GRC avec d'autres Collectivités.