

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



PANORAMA DE LA SOLUTION

En bref

- Secteur public/Département
- Superficie : 7 369 km²
- Région : Picardie
- Préfecture : Laon
- Sous-Préfectures : Saint Quentin, Soissons, Château-Thierry, Vervins
- Nombre d'habitants : 536 000
- www.aisne.com

Enjeux du projet

- 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
- Dématérialiser les dossiers d'aide sociale

Décloisonner les applications métier et donner aux travailleurs sociaux une vision globale du dossier de chaque usager, un double enjeu auquel le Conseil Général de l'Aisne a répondu de manière originale : utiliser une solution de CRM pour optimiser le traitement des dossiers des usagers.

Cela faisait 18 ans que le Conseil général de l'Aisne utilisait le même logiciel d'aide sociale de terrain. Obsolète tant d'un point de vue technique que fonctionnel, adossée à sept bases de données ne présentant aucune connexion entre elles, cette application client-serveur ne correspondait plus aux besoins actuels des travailleurs sociaux. Au début de l'année 2009, le renouvellement de la solution s'est imposé comme un impératif. La Direction du Système informatique a clairement formalisé ses objectifs : disposer d'une base sociale unique référençant les bénéficiaires, décloisonnant ainsi les applications métier et donnant à chaque travailleur social une vision globale de la situation des familles et des usagers.

Un défi de taille

En matière d'action sociale, le champ d'action du Conseil général s'avère particulièrement vaste : aide personnalisée aux personnes âgées, protection de l'enfance, distribution du récent Revenu de solidarité active (RSA)... Toutes ces compétences sont réparties dans l'Aisne sur sept sites. Au total, ce sont plus

de 20 000 dossiers qui sont traités par 500 agents. « *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* », résume Eric Helin, Directeur des systèmes d'information du Conseil général.

Pour accompagner de bout en bout sa démarche, La Direction du service informatique a fait appel à Cimail Solutions. Sur les

conseils du prestataire, son choix s'orientait vers Microsoft Dynamics CRM, la solution de gestion de la relation client (Customer Relationship Management) de Microsoft. « *Si la recommandation d'un logiciel de CRM pour piloter le suivi des aides sociales pouvait sembler surprenante de prime abord*, reconnaît Jean-Yves Robin, chef de projet à la Direction des systèmes d'information, *l'analyse de Cimail a su nous convaincre qu'une telle solution nous permettrait d'obtenir la qualité de suivi des dossiers que nous recherchions.*





« 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

En outre, les fonctionnalités de Microsoft Dynamics CRM s'adaptent parfaitement à notre existant et à nos habitudes de travail. Nous sommes en effet aussi bien utilisateurs d'Active Directory que de la suite Office, à laquelle nos utilisateurs sont habitués ».

Un changement en douceur

Une fois la solution choisie, la DSI et Cimail Solutions ont pris le temps de réaliser une maquette, qui a servi de porte d'entrée vers une phase d'analyse fonctionnelle. Objectif : adapter Microsoft Dynamics CRM aux particularités des besoins du Conseil Général. Un site pilote a permis une évaluation plus fine de la solution, avant de passer au déploiement à proprement parler. Débutée courant 2009, la transition a duré près de quatre mois ; Microsoft Dynamics CRM est opérationnel depuis fin 2009 sur l'ensemble des postes des sept Maisons du département et utilisé quotidiennement par les 500 travailleurs sociaux.

C'est maintenant à ces travailleurs sociaux et aux secrétaires d'adopter de nouvelles habitudes de travail. Après deux journées de formation pour les premiers et une journée pour les seconds, ils se sont retrouvés face à de nouveaux outils. Selon Virginie Herissan, secrétaire depuis de nombreuses années à Château-Thierry, la gestion des usagers est désormais plus facile : **« avec l'ancienne application, dès que l'utilisateur faisait une demande, nous enregistrons uniquement les interventions des travailleurs médico-sociaux. Maintenant, nous pouvons aussi faire un historique**

complet de la demande de l'utilisateur et la relier à d'autres actions prises pour la famille ».

Accessible depuis le navigateur Web, l'application est mise à disposition depuis un portail social qui, conçu sous SharePoint Server, référence les liens vers Microsoft Dynamics CRM ainsi que vers d'autres applications métier. Avec ces deux piliers, les agents profitent donc d'une base de données et d'un point d'accès uniques.

Et maintenant



La DSI du Conseil Général de l'Aisne poursuit le développement de sa solution dans deux directions principales : associer la GED (gestion électronique de documents) « Easyfolder » proposée par Cimail Solutions pour accéder à l'ensemble des pièces numérisées d'un dossier, et équiper les travailleurs sociaux d'un portable pour leur permettre d'accéder à Microsoft Dynamics CRM lors de leurs déplacements. Plus de mobilité et moins de consommation de papier : les usagers et les travailleurs sociaux bénéficient d'un système d'information complet et refondu autour de Microsoft Dynamics CRM.

► 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
- Une capacité à tenir les engagements sur les délais
- Des temps de traitement des dossiers réduits

► Les technologies utilisées

- Microsoft Dynamics CRM avec la verticalisation apportée par Proxima de Cimail Solutions
- Gestion documentaire Easyfolder de Cimail Solutions
- Microsoft SharePoint Server
- Microsoft SQL Server



Editeur de solutions d'archivage électronique, intégrateur des solutions Microsoft Dynamics CRM et Microsoft Sharepoint, Cimail Solutions, est un spécialiste des technologies Microsoft depuis 1991. Pour une administration plus efficace et plus proche des citoyens, Cimail édite des solutions adaptées au secteur public qui vont de la numérisation jusqu'à l'archivage électronique en passant par la Gestion de la Relation Citoyens et le portail collaboratif. www.cimail.fr