



Le Département de Seine-Maritime (76) s'appuie sur Microsoft Dynamics CRM pour améliorer sa relation avec le citoyen et confie à Bull la mise en œuvre de la solution.

Panorama de la solution

En bref

Le Département de Seine-Maritime (76) a pour mission d'améliorer la vie de ses 1,2 million d'habitants. Ses compétences englobent l'action sociale, l'éducation, les transports, le développement économique, le sport, la culture. Son budget 2012 dépasse 1,6 milliard d'euros, dont une moitié est dédiée à l'action sociale.
www.seinemaritime.net

Mission

Adapter Microsoft Dynamics CRM aux besoins d'une collectivité territoriale.

Enjeux du projet

Améliorer rapidement tous les services rendus aux habitants du Département.

Désireux d'offrir un meilleur service à ses habitants, le Département de Seine-Maritime s'est associé à Bull pour développer un « CRM Citoyen » innovant autour de Microsoft Dynamics CRM. Intégré à sa solution Bull Sirius de gestion des dossiers d'aide sociale, baptisée Genesis, cette nouvelle solution permettra d'apporter une réponse plus rapide et plus efficace à chaque demande, mais aussi de mieux piloter l'action sociale à l'échelle départementale.

Avec plus de 1,2 millions d'habitants, 744 communes et 69 cantons, la Seine-Maritime se place au 12^{ème} rang des départements français. Collectivité de proximité par excellence, le Conseil Général s'emploie à améliorer au quotidien la vie des seinomarins et a fait de la relation avec les citoyens une de ses priorités. « *Nous avons réorienté la relation vers une communication multicanal : centres d'accueil, standards téléphoniques, courriers, sites internet, mails... Et nous cherchons aujourd'hui à fédérer tous nos services afin d'inventer une administration plus efficace* », explique Catherine Leduc, Chef du service « Etudes » à la DSI du Département.

« *à la compétence éprouvée dans le domaine des collectivités territoriales* ». Sirius, une division de Bull, a en effet déjà fourni au Département une solution complète de gestion de l'action sociale baptisée Genesis. « *Nous étions également le seul acteur du marché à conjuguer cette expertise métier à une maîtrise des infrastructures et une capacité d'accompagnement au changement* », précise Serge Salasca, responsable des offres verticales CRM dédiées secteur public et collectivités locales pour le Pôle Editeur de Bull.

Inventer une administration plus efficace

Pour outiller cette démarche, la collectivité avait besoin de se doter d'un outil de CRM moderne et dynamique qu'elle pourrait progressivement interfacer avec tous ses applicatifs métiers. Elle a choisi de démarrer avec la gestion de l'aide sociale, qui représente la moitié du budget annuel du département. « *Notre ambition était d'améliorer le service rendu à tous les bénéficiaires des prestations sociales en nous dotant d'une solution qui permette d'accélérer et de personnaliser le traitement des demandes, mais aussi d'homogénéiser la qualité des réponses apportées* ». Pour les élus et les différentes directions du département, il s'agissait également de disposer d'outils de pilotage opérationnels pour mieux évaluer l'efficacité et la pertinence des actions menées et mieux suivre le flux des demandes.

Un appel d'offre est donc lancé en 2010. Mais, à l'époque, il n'existe pas encore de solution CRM véritablement dédiée à l'action sociale. « *Tout était à inventer* », se souvient Catherine Leduc. Le défi est de taille. Mais le département a de sérieux atouts en main. « *Nous connaissions parfaitement notre besoin. Et nous avons trouvé en Bull un partenaire*



Un partenariat centré sur le « CRM Social »

A l'automne 2011, le Département de Seine-Maritime et Bull décident donc de s'associer pour concevoir ensemble un « CRM Social » capable d'instruire toutes les demandes relatives à l'action sociale et aux personnes handicapées. « *Nous avons choisi de nous appuyer sur Microsoft Dynamics CRM pour bâtir notre solution car nous voulions un outil ouvert et portable, avec une interface et un mode de fonctionnement familiers pour les utilisateurs.*

« 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'usager au centre de sa relation avec notre administration »

Catherine Leduc
 Chef du service
 « Etudes » à la DSI

Nous souhaitons également disposer d'un CRM qui s'intègre parfaitement à nos outils bureautiques et notamment à Microsoft Office et Outlook, qui sont très utilisés par nos agents », indique Catherine Leduc. L'objectif de la collectivité est, en effet, d'installer à terme son futur CRM dans tous les points d'accueil du Pôle Solidarité du territoire. Mais avant cela, il lui faut verticaliser complètement le logiciel de Microsoft et tester l'outil sur un premier site pilote.

Mieux capter les demandes pour mieux les servir

« Nous avons monté une équipe projet et nous avons commencé les développements en nous focalisant d'abord sur les besoins de la Maison Départementale des Personnes Handicapées (MDPH), qui a été notre site pilote de référence, en associant les compétences du Département et de la MDPH avec celles de nos ingénieurs. Nous avons pu ainsi valider l'outil en conditions réelles et former une vingtaine d'utilisateurs – à terme, ils seront environ 1 500 lorsque l'outil sera déployé sur tout le département », indique Serge Salasca. Cette étape a en outre permis un premier transfert de compétences (paramétrage métier, customisation, administration du CRM, etc.), afin de rendre la DSI la plus autonome possible dans le déploiement et l'utilisation de la solution.

« Nous travaillons aujourd'hui sur le cahier des charges qui va nous permettre d'étendre l'outil à tout le Pôle Solidarité », confie Catherine Leduc. Les premiers déploiements devraient démarrer en janvier 2013. Mais les bénéfices de l'outil sont déjà perceptibles. « A la MDPH, les agents d'accueil ont désormais une vue unique, complète et dynamique sur le dossier de chaque usager. Ils peuvent ainsi historiser, rassembler et corréler en temps réel toutes les informations

nécessaires au bon suivi de chaque demande. Cela rend le traitement plus rapide et plus efficace. Et l'on peut personnaliser les réponses en fonction du contexte familial ou personnel de chaque citoyen », se félicite Catherine Leduc.

La création d'un workflow accélère en outre le traitement des dossiers plus complexes, en supprimant les circuits papiers entre agents d'accueil et responsables. Et la prise de rendez-vous s'effectue désormais directement via l'agenda CRM, en fonction des disponibilités affichées du personnel de la MDPH.

« Tous ces services seront bientôt disponibles dans chaque point d'accueil de l'action sociale. Nous pourrions ainsi garantir une réelle équité de traitement à tous les usagers quel que soit le point de contact utilisé car tous les agents utiliseront les mêmes processus métiers et disposeront d'une information unique contenue dans un référentiel commun », ajoute Catherine Leduc. L'outil devrait ensuite être déployé dans d'autres services métier du Département.

L'évolution vers le « CRM Citoyen 360° » By Bull

Ces solutions aux contenus innovants seront proposées par Bull à d'autres collectivités désireuses, elles aussi, de recentrer leur relation sur l'usager, en disposant d'un véritable « CRM Citoyen 360° ».

« Nous avons étendu le CRM Social à un véritable "CRM Citoyen 360°", en intégrant les aspects Cloud, CNIL et Téléprocédures, de manière à disposer d'une solution CRM intégrée "Connected and Privacy By Design", précise Serge Salasca. Cette stratégie est importante dans le développement et la complétude de notre offre "CRM Citoyen 360°" By Bull ».



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



Technologies utilisés

- Microsoft Dynamics CRM



Partenaire

Spécialiste des systèmes critiques et sécurisés, Bull a signé un partenariat mondial avec Microsoft pour adapter les solutions Dynamics CRM et Dynamics AX au marché des collectivités territoriales. Un Pôle Editeur regroupe l'ensemble des solutions métier des Administrations Centrales et Locales (gestion financière, social, relations usager, taxes et douanes) afin d'être plus proche de leurs besoins, d'apporter une valeur ajoutée inégalée sur leurs applications cœur de métier et ainsi mieux les accompagner dans leur développement et leur transformation.

www.bull.fr