



→ www.steria.com/fr

Communiqué de presse

Steria accompagne la Mairie de Vincennes dans la modernisation de son accueil unique et multicanal dédié aux citoyens

L'essentiel :

Modernisé en moins de cinq mois, l'accueil des Vincennois par les agents de la ville est désormais effectué via l'ensemble des canaux disponibles, que ce soit directement en Mairie ou par courrier postal, téléphone, téléservices et même courriel sur lesquels les requêtes ont augmenté de 50% par rapport à l'année dernière !

Meudon-la-Forêt, 12 décembre 2013

La Mairie de Vincennes propose depuis le mois de septembre un accueil rénové et modernisé à l'ensemble de ses administrés. Par la création d'un accueil unique et la mise en œuvre d'une équipe polyvalente dédiée, la ville permet aujourd'hui aux visiteurs d'obtenir dans un seul lieu et rapidement la plupart des renseignements et documents qu'ils sont venus chercher. Mieux encore, les citoyens ont aujourd'hui la possibilité d'utiliser tous les moyens de communication mis à leur disposition – physique, voix, mail, courrier et téléservices – pour entrer en contact avec l'hôtel de ville. Ils peuvent ainsi réaliser par exemple une demande sur le site vincennes.fr, et la faire évoluer si nécessaire auprès d'un agent au sein de la mairie et enfin recevoir les documents directement à leur domicile.

Cette refonte de l'accueil a engendré de profondes évolutions sur le système d'informations de la ville. Pour y parvenir, la Mairie de Vincennes s'est adjoint les conseils et les services de Steria, leader européen des services du numérique. En moins de 5 mois, Steria a interconnecté les différentes plateformes logicielles pour permettre aux agents chargés de l'accueil d'accéder directement aux informations utiles des administrés. Ce nouvel accueil a immédiatement permis aux services de la ville d'orienter plus rapidement et de manière plus efficace les demandes. En effet, 21 personnes issues des différentes directions de la Ville (enfance-jeunesse, citoyenneté, moyens généraux, vie sociale, communication et relations publiques) ont été formées par les équipes de Steria pour assurer un accueil polyvalent et multicanal pour les vincennois.

Des services et une orientation optimisés

Le système mis en œuvre par Steria permet de traiter l'ensemble des demandes des citoyens en orchestrant les applications métier historiques de la ville de Vincennes. Il va en outre puiser toutes les informations nécessaires à l'accueil et à l'information dans la bibliothèque documentaire rénovée de la Ville.

Fort d'une expertise de longue date dans la relation client avec son « Domaine d'Excellence Customer Centric Management » composé de 250 experts répartis sur toute la France, Steria accompagne la DSI de la Mairie de Vincennes dans la mise en œuvre d'une solution ergonomique, dédiée aux chargés d'accueil.

« Proposer ces nouveaux services en moins de 5 mois constituait un défi que les équipes de Steria nous ont permis de relever, et qui a donné dès sa mise en place une pleine satisfaction tant des chargés d'accueil en Mairie que des citoyens, qui ont constaté une nette augmentation de la qualité et de la

précision des services de la ville », explique Joel Degouy, Directeur Général des Services de la Ville de Vincennes.

Désormais, l'accueil physique rénové, en mairie, par téléphone, par courriel, par courrier ou par téléservices, permet le traitement de l'ensemble des demandes : renseignements , inscriptions ou préinscriptions scolaires, pour le conservatoire, la médiathèque ou encore les listes électorales, prises de rendez-vous auprès d'avocats ou de notaires, délivrance de documents (cartes d'identité, passeports, livrets de famille, actes d'état civil, formulaires, cartes de stationnement, etc...) jusqu'à l'encaissement des règlements pour la restauration scolaire, les centres de vacances, les crèches et différents spectacles proposés.

Le système mis en place par Steria permet en outre d'établir de précieuses statistiques sur l'accueil des administrés, permettant ainsi aux services de la ville d'adapter le dispositif en fonction du nombre, du type et de la saisonnalité des demandes.

En quelques semaines d'exploitation, le nouveau dispositif d'accueil enregistre une moyenne de 300 appels par jour, 200 à 300 personnes accueillies physiquement en Mairie quotidiennement et une augmentation de 50% des demandes de renseignements effectuées par courriel.

« Notre équipe d'experts en solutions de gestion de la relation clients associée à nos consultants "Collectivités Locales" ont permis d'interconnecter l'ensemble des systèmes de la Ville de Vincennes au travers d'une interface unique et très ergonomique pour les chargés d'accueil. » commente Alexandre Bord, Responsable des activités Customer Centric Management de Steria France. *« Cette expertise permet de proposer un accompagnement des plus efficaces de nos clients et de mettre en place des solutions adaptées dans le respect des délais imposés par la mandature. »*

A propos de Steria: www.steria.com

Steria délivre des services IT dédiés aux entreprises et se positionne comme le partenaire de confiance de la transformation d'un grand nombre d'organisations privées comme d'administrations à travers le monde. Steria délivre des services qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui permettent aux administrations et aux entreprises d'améliorer leur efficacité et leur rentabilité. Grâce à une excellente connaissance des activités de ses clients et son expertise des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers de l'entreprise, Steria fait siens les défis de ses clients et les aide à développer des solutions innovantes pour y faire face. De par son approche collaborative du conseil, Steria travaille avec ses clients pour transformer leur organisation et leur permettre de se focaliser sur ce qu'ils font le mieux.

Les 20 000 collaborateurs de Steria, répartis dans 16 pays, prennent en charge les systèmes, les services et les processus qui facilitent la vie quotidienne de millions de personnes chaque jour.

Créé en 1969, Steria est présent en Europe, en Inde, en Afrique du Nord et en Asie du Sud-Est. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1,83 milliard d'euros en 2012. Son capital est détenu à plus de 20 %(*) par ses collaborateurs. Steria, dont le siège social est basé à Paris, est coté sur Euronext Paris.

(*): dont les « SET Trust » et « XEBT Trust » (4,15% du capital)

Contacts presse :

FTI Consulting Strategic Communications – Tél. : 01 47 03 68 10
Yannick Duvergé / Nicolas Jehly
Yannick.duverge@fticonsulting.com / Nicolas.jehly@fticonsulting.com

Steria France – Tél. : 01 34 88 57 64
Amandine Mouillet / Coralie Bitan
amandine.mouillet@steria.com / coralie.bitan@steria.com

Toutes les actualités de Steria sont également sur

