

Collectivité locale (B to C)

Mise en place d'un "Allo Mairie"

● Objectifs

- Offrir un nouveau service public d'information (guichet unique) à destination des habitants
- Favoriser la proximité et la réactivité des services municipaux

● Stratégie

- Élaboration d'une base de connaissance (voirie, propreté, événements...)
- Définition de critères d'évaluation (qualitatifs et quantitatifs) des demandes pour optimisation en temps réel
- Procédures de traitement des demandes jusqu'à "bonne fin" (liaison avec les services, gestion des rappels...)

● Moyens mis en œuvre

- Équipe de consultants en relation usagers/citoyens mise à disposition
- Base de données partagée en temps réel (extranet) avec les services municipaux (dispatching, suivi...)
- Chaîne logistique pour les envois de courriers, mails et traitement "fulfilment" des contacts

● Résultats

- Amélioration du taux de satisfaction des habitants
- Mobilisation des services municipaux pour la satisfaction des usagers
- Image du Maire et de l'équipe municipale

