



HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE

Projet pour une ville d'avant-garde réussi pour la Ville de Gatineau et son partenaire Gestisoft

INDUSTRIE VILLE- MUNICIPALITÉ

DÉFIS

- Réussir un déploiement rapide
- Améliorer le service aux citoyens et aux entreprises
- Intégration des différentes requêtes et services
- Réduire les coûts opérationnels

SOLUTION

- Implantation de la solution CRM Pivotal pour la gestion des requêtes et plaintes des citoyens avec Gestisoft

RÉSULTATS

- Gestion de plus de 600 000 appels annuellement
- Résolution plus efficace des requêtes de routine
- Réduction des coûts de service
- Amélioration de la vitesse et de la qualité des services offerts
- Augmentation de l'accessibilité au service pour les citoyens et les entreprises

« Avec Pivotal et la formation reçue par Gestisoft, nous serons en mesure d'améliorer la gestion inter-départementale ainsi que la vitesse, la fiabilité et la qualité des services offerts aux citoyens et aux entreprises de la Ville de Gatineau »

- Gilles Sabourin, Directeur du Centre de Service, Ville de Gatineau.

Créée le 1^{er} janvier 2002 à la suite à la fusion des villes d'Aylmer, d'Hull, de Gatineau, de Masson-Angers et de Buckingham, la nouvelle ville de Gatineau fait partie de la région de la capitale nationale du Canada.

LA VILLE DE GATINEAU

A partir de l'été 2005, Gatineau est devenue l'une des premières villes canadiennes, et la première au Québec, à déployer une solution CRM qui permet aux citoyens d'accéder à tous les services municipaux et de faire des requêtes, et ce, grâce à un accès unique.

LA VILLE DE GATINEAU ET SES BESOINS UNIQUES

En lien avec le choix d'une solution CRM, la Ville de Gatineau avait des besoins particuliers. En effet, avec un département des travaux publics décentralisé ainsi qu'une vingtaine de départements municipaux différents, la Ville de Gatineau voulait un guichet unique lui permettant d'augmenter la collaboration interdépartementale ainsi que de gérer les différentes requêtes des citoyens et des entreprises. Le besoin d'offrir des services d'une qualité constante à travers les différents canaux de communication était également au cœur des préoccupations de la Ville de Gatineau. Puis, étant donné la nécessité d'intégrer en français la nouvelle solution aux systèmes d'information existants de la ville, la solution CRM retenue devait faire preuve d'une grande flexibilité. Enfin, puisque différents utilisateurs, dont les employés, citoyens et gestionnaires d'entreprises devaient y avoir accès, il importait pour la solution CRM d'être conviviale et accessible.

PIVOTAL CRM ET GESTISOFT : UN CHOIX GAGNANT

Suite à un appel d'offres, la Ville de Gatineau a opté pour la solution Pivotal® CRM implantée par Gestisoft. Cette solution, déjà personnalisée aux besoins des centres d'appels (solution verticale), a été retenue pour sa capacité à s'adapter aux processus spécifiques de la Ville de Gatineau et pour son rapport qualité-prix.

BÉNÉFICES CLÉS POUR LA VILLE DE GATINEAU

Le déploiement de la solution CRM Pivotal pour la gestion des requêtes et plaintes des citoyens avec Gestisoft a permis au centre d'appel de répondre annuellement à plus de 300 000 appels non urgents,



HISTOIRE D'UNE RÉUSSITE

Projet pour une ville d'avant-garde réussi pour la Ville de Gatineau et son partenaire Gestisoft

ce qui réduit en moyenne le nombre d'appels au 911 de 40 %. De plus, la solution a amélioré l'efficacité et la qualité du traitement des requêtes routinières telles que les heures d'ouverture de la bibliothèque ou encore les plaintes relatives aux nuisances publiques. Les améliorations en lien avec le service et le gain d'efficacité sont également valables pour les requêtes interdépartementales plus complexes telles que les informations relatives aux travaux routiers ou à la maintenance du service d'aqueduc. En effet, Pivotal CRM a rendu possible la catégorisation des requêtes et le réacheminement de ces dernières vers la personne en charge du dossier. Ceci est facilité par le logiciel de géoréférencement ESRI qui permet de localiser sur une carte les requérants. Mentionnons également que l'implantation de la solution CRM a amélioré les capacités de production de rapports.

BÉNÉFICES CLÉS POUR LES CITOYENS ET POUR LES ENTREPRISES GATINOISES

L'accessibilité aux services et aux départements de la Ville de Gatineau représente un véritable avantage pour les citoyens et les entreprises gatinoises. En effet, il est désormais possible pour ces derniers d'accéder aux services municipaux en composant par téléphone le 311, par télécopie, par courriel ou encore en personne.

La satisfaction des citoyens et des entreprises gatinoises, l'adoption généralisée de la solution CRM par les employés municipaux ainsi que les gains d'efficacité résultant de l'implantation de la solution Pivotal CRM permettent de conclure que le projet d'avant-garde est un succès pour la Ville de Gatineau, pour son partenaire Gestisoft/Pivotal ainsi que pour les citoyens et entreprises.