



Une promesse de campagne, celle d'améliorer et d'unifier l'accueil des habitants, en mode multicanal et 24x7, a tenu lieu de cahier de charges pour la DSI de Suresnes à l'heure de repenser son centre de contact. L'IA vient booster les outils traditionnels.

Suresnes modernise son accueil avec un guichet unique

La ville des Hauts-de-Seine a repensé la relation avec les citoyens pour tenir une promesse de campagne du maire. La nouvelle solution basée sur les technologies de Genesys propose un accueil physique repensé et un centre de contact multicanal. Elle intègre aussi de premières briques d'IA.

Vu de la DSI, ce projet est une mise en place de centre de contact. Mais du point de vue du maire et des élus, il s'agit de tenir une promesse de campagne, et de proposer un vrai guichet unique aux familles de la commune». Bruno Noyer, directeur des systèmes d'information & du numérique de la ville de Suresnes (92), donne bien le double-cadre du projet mené avec l'intégrateur NXO. Sa DSI a certes mené à bien une transformation intégrant les dernières innovations en matière de réseaux IP ou encore d'IA, mais le vrai succès se mesure à l'aune

d'une meilleure qualité d'accueil des habitants.

Pour atteindre cet objectif, la DSI et sa vingtaine de collaborateurs ont choisi de mettre en place un guichet unique en modernisant l'accueil physique, en créant un centre de contact multicanal et en simplifiant les démarches en ligne. Déjà cliente des solutions de centre d'appels et d'accueil clients Genesys, elle s'est tournée vers son partenaire NXO qui a contribué à déployer tout l'arsenal attendu : pour la voix avec des softphones, pour l'interactif avec un chatbot et un voicebot. Mais il a aussi mis

en œuvre des premières briques d'IA : intégrée à une base de connaissances, celle-ci permet déjà de soumettre des réponses aux agents d'accueil en fonction des conversations avec les administrés, et d'alimenter les réponses automatiques des bots.

« Nous avons ainsi pu remettre en forme les services en ligne pour les habitants, en les regroupant dans un menu unique, explique Bruno Noyer. Surtout, désormais, que l'on s'adresse à un agent dans un local de la mairie (présentiel), que l'on téléphone ou encore que l'on se connecte sur le site de la ville, tout converge sur la même plateforme. »

Celle-ci est aujourd'hui entièrement déployée sur IP, avec au passage la possibilité de connecter les outils Teams déjà présents des collaborateurs dans les services, pour par exemple faciliter les prises de rendez-vous depuis le standard en cas d'absence. « Ce sont des serveurs edge qui font le lien entre le réseau et les logiciels », précise le DSI. L'architecture fait aujourd'hui l'économie des auto-coms, matériels et logiciels.

Les résultats sont au rendez-vous avec désormais 60% de taux de réponses au premier niveau (standard ou bots, contre 15% auparavant), 40% d'appels en moins transférés dans les services, le tout pour un budget de 150k€ au total, dont un tiers apporté par le fonds « innover dans la ville » de la Métropole du Grand Paris. La solution est accessible en 24/7, avec une gestion des files d'attente et des reports sur les bots qui permettent de répondre à la volonté des élus de ne plus jamais laisser les habitants « sans réponse ». La place de l'IA devrait quant à elle s'élargir avec, par exemple, des résumés des conversations tenues avec les bots et dans l'outil de gestion des relations avec les citoyens Elise, avant envoi au service concerné pour, là-aussi, encore améliorer leur réactivité et la pertinence de leurs réponses. **FRANÇOIS JEANNE**



Bruno Noyer, directeur des systèmes d'information & du numérique de la ville de Suresnes

« Nous avons remis en forme les services en ligne pour les habitants, en les regroupant dans un menu unique. Désormais, que l'on s'adresse à un agent en présentiel, que l'on téléphone ou encore que l'on se connecte sur le site de la ville, tout converge sur la même plateforme. »

L'ADMINISTRATION

Activité

Collectivité locale
de 49 000 habitants

Effectif

1 100 agents

CA

NS