



We record & analyze communications

LIVRE BLANC

Communications dans les collectivités locales et amélioration de l'accueil citoyen



Sommaire

Introduction	03
I. Modernisation des collectivités locales	04
II. Amélioration de l'accueil citoyen	05
III. Protection des personnes	06
IV. La nécessité d'une solution d'enregistrement	07
V. Une solution d'enregistrement	09
1. Modes d'enregistrement	10
2. Recherche et réécoute	10
3. Définition des règles	11
4. Analyse	12
VI. Conformité et archivage (RGPD)	13
1. Identifier les traitements	14
2. Trier les données	14
3. Le respect des droits des administrés	15
4. Garantir la sécurité des données	15
VII. Architecture On-premise ou Cloud ?	16
VIII. Cas d'usage	18
1. Police municipale	18
2. Accueil mairie	19
Conclusion	20

Introduction

Les conditions d'accueil dans les collectivités locales peuvent varier en fonction de la taille de la collectivité et des ressources disponibles. Dans de nombreuses collectivités, il existe des services dédiés pour recevoir et répondre aux demandes des citoyens, que ce soit par téléphone, par courrier électronique ou en personne.

Cependant, il est vrai que dans certaines collectivités, le nombre d'agents disponibles pour prendre les appels peut être limité en raison de contraintes budgétaires et/ou de ressources humaines.

Les collectivités locales sont confrontées à une augmentation significative des appels entrants. Cette hausse des appels est devenue un défi majeur pour de nombreuses administrations publiques qui cherchent à offrir un service efficace et de qualité à leurs citoyens. La commodité croissante des communications, notamment grâce aux smartphones et à Internet, a permis aux individus de contacter plus facilement leurs collectivités locales pour obtenir des informations, signaler des problèmes ou faire part de leurs préoccupations. Cette augmentation des appels entraîne une pression accrue sur le personnel chargé de répondre aux appels, avec des temps d'attente plus longs et des risques de surcharge des lignes téléphoniques.

Les collectivités locales font face à un autre problème croissant et inquiétant : les appels malveillants. Ces appels nuisibles peuvent prendre différentes formes, allant des canulars innocents aux menaces sérieuses et aux escroqueries visant à exploiter les citoyens vulnérables.

Les appels malveillants mettent à rude épreuve les ressources et la patience du personnel chargé de répondre aux appels au sein des collectivités locales. Ces appels perturbent non seulement le fonctionnement régulier des services, mais ils peuvent également engendrer des situations de panique et d'anxiété.

Pour pallier ces difficultés, les collectivités locales doivent mettre en place des mesures de prévention et de réaction. En adoptant des approches innovantes pour gérer cette augmentation et en investissant dans des solutions technologiques modernes, les collectivités locales peuvent continuer à protéger les individus et offrir un service de qualité à leurs citoyens tout en répondant efficacement à leurs besoins de communication.



Dans un souci de concision, le terme « agent » sera adopté pour se référer à l'ensemble des collaborateurs au sein des collectivités locales.

I. Modernisation des collectivités locales

Face aux contraintes budgétaires et aux effectifs limités, de nombreuses collectivités locales mettent en place différentes stratégies pour fournir plus de services malgré ces limitations. Voici quelques exemples de stratégies qui peuvent être utilisées ¹:

- **L'automatisation des processus** : utilisation de logiciels de gestion des demandes, de systèmes de traitements automatisés des formulaires, ou encore l'automatisation des réponses aux demandes fréquentes ;
- **La promotion de l'auto-assistance** : plateformes en ligne conviviales et des bases de connaissances qui contiennent des informations utiles. Cela réduit la pression sur les agents et permet aux citoyens d'obtenir des réponses plus rapidement ;
- **Le développement de plateformes numériques** : possibilité de soumettre des demandes en ligne, de payer des factures, de consulter des informations et de suivre l'avancement des demandes, d'exploiter les services de messagerie en ligne, de pouvoir remplir des formulaires de contact électroniques ou encore d'utiliser les chatbots interactifs ;
- **La collaboration interne et la mutualisation des ressources** : partage des centres d'appels, des systèmes informatiques ou de personnel, ce qui permet de réduire les coûts et d'optimiser l'utilisation des effectifs disponibles ;
- **La formation et développement des compétences des agents / employés** : formation à de nouveaux outils et technologies, ainsi que le renforcement des compétences en service à la clientèle, en communication et en gestion du temps.

Il est important de noter que la digitalisation ne peut pas répondre à tous les besoins et que certains citoyens peuvent préférer des interactions plus traditionnelles ou avoir des difficultés avec les outils numériques. Il est donc essentiel de maintenir un équilibre entre les services numériques et les services en personne pour assurer une accessibilité et une inclusion maximales.

¹ [R_Candiard.vp \(vie-publique.fr\)](#)

II. Amélioration de l'accueil citoyen

L'accueil des citoyens occupe une place centrale dans le fonctionnement des collectivités locales. Une première impression positive encourage l'engagement citoyen, renforce le sentiment d'appartenance et favorise la participation active dans la vie communautaire. La satisfaction du citoyen nécessite une prise en charge immédiate, un entretien de qualité et des réponses précises. Pourtant, les désagréments tels que les appels non traités, les transferts inappropriés et les réponses inadaptées restent fréquents, souvent dus à une gestion et à une organisation insuffisamment qualifiées.

C'est pourquoi, en 2004, les services publics ont adopté la « **Charte Marianne** » afin d'améliorer la qualité des services pour les usagers. Ce n'est qu'en 2008, que le « **référentiel Marianne** » a succédé à cette charte. Le référentiel permettait à l'Etat d' « **assurer dans l'ensemble de ses administrations centrales et ses services déconcentrés, la qualité de l'accueil des usagers, aussi bien physiquement au guichet, au téléphone, par courrier postal ou électronique** »².

En 2019, une nouvelle version du référentiel³ a vu le jour. Ce dernier recense l' « **ensemble des 19 engagements portant sur les modalités d'accueil des usagers dans les services publics. Il vise à apporter aux usagers d'un service public des garanties sur les conditions et la performance de leur accueil. L'attribution du Label Marianne est conditionnée par une évaluation externe visant à vérifier le respect des engagements définis dans ce référentiel. Les règles régissant l'attribution du Label Marianne par tierce partie ont été validées par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP)** »⁴.

Les collectivités locales doivent répondre aux attentes des citoyens en formant individuellement leurs agents et en utilisant des outils comme le Quality Monitoring. L'évaluation des agents offre plusieurs avantages : maintien de normes élevées, identification des domaines d'amélioration, formations ciblées, meilleure satisfaction des citoyens, motivation accrue. Les outils de Quality Monitoring bénéficient directement aux citoyens, en résolvant rapidement leurs problèmes et en améliorant la performance générale des agents.

² Comment améliorer la qualité des services aux usagers | vie-publique.fr

³ Label Marianne (culture.gouv.fr)

⁴ <https://www.culture.gouv.fr/Media/Regions/Dac Martinique/Files/En pratique/Referentiel Marianne>

L'enregistrement des communications des agents est crucial pour garantir la transparence, l'efficacité et la responsabilité dans les collectivités locales. Il crée un historique précis des échanges, utile en cas de litiges. De plus, il facilite la surveillance, l'évaluation de la qualité et la formation des agents. Les enregistrements encouragent les agents à une approche réfléchie et professionnelle, renforçant la confiance du public et la réputation de l'organisation. En somme, l'enregistrement des communications des agents dans les collectivités locales est un outil essentiel pour garantir la qualité des services, améliorer la transparence et favoriser des interactions harmonieuses et productives entre les agents et les citoyens. :

III. Protection des personnes

La dynamique complexe qui caractérise les collectivités locales peut souvent être le théâtre de tensions et de conflits entre les citoyens et les agents qui les servent. Ces dégradations des relations entre ces deux groupes essentiels peuvent avoir des répercussions significatives sur le fonctionnement global de la communauté ainsi que sur la qualité de vie de ses habitants. L'un des principaux facteurs contribuant à la dégradation des rapports est le manque de communication. Lorsque les citoyens se sentent négligés ou insuffisamment écoutés par les agents des collectivités, un fossé de méfiance se creuse. Les attentes non satisfaites et les besoins non adressés peuvent générer des frustrations croissantes parmi les membres de la communauté. De même, les agents peuvent se retrouver dépassés par le sentiment d'incompréhension des citoyens à l'égard des contraintes et des défis auxquels ils sont confrontés dans l'exercice de leurs fonctions.

L'érosion des relations peut également être alimentée par des préjugés et des stéréotypes. Les agents et les citoyens peuvent être victimes de généralisations négatives les uns envers les autres, entravant ainsi une collaboration fructueuse. Les tensions sociales plus larges, telles que les inégalités économiques ou les clivages culturels, peuvent exacerber ces préjugés et aggraver les conflits. Pour inverser cette tendance, il est crucial de promouvoir la communication ouverte, le dialogue constructif et la compréhension mutuelle. Les collectivités locales devraient encourager la participation citoyenne, faciliter les plateformes de discussion et mettre en oeuvre des mécanismes de résolution des conflits afin de rétablir la confiance.

IV. La nécessité d'une solution d'enregistrement

Lorsque les agents des collectivités locales sont confrontés à des insultes et à des comportements irrespectueux de la part des citoyens, plusieurs problèmes majeurs émergent :

- **La diminution de la qualité des services** : les agents qui subissent des insultes peuvent devenir moins enclins à fournir un service de haute qualité. Leur engagement envers leurs responsabilités professionnelles peut diminuer, ce qui peut à son tour affecter la qualité des services rendus aux citoyens ;
- **Le désengagement des citoyens et des agents** : les citoyens qui témoignent d'un comportement irrespectueux envers les agents peuvent provoquer un cercle vicieux. Les agents se sentent maltraités, ce qui peut conduire à une moindre volonté de coopération et de dialogue. Cela peut ensuite pousser les citoyens à être encore plus frustrés et hostiles ;
- **L'altération du climat social** : des relations tendues et conflictuelles entre les citoyens et les agents peuvent contribuer à un climat général de méfiance et de négativité au sein de la collectivité. Cela peut se traduire par une atmosphère moins propice à la collaboration, à la créativité et au développement harmonieux.

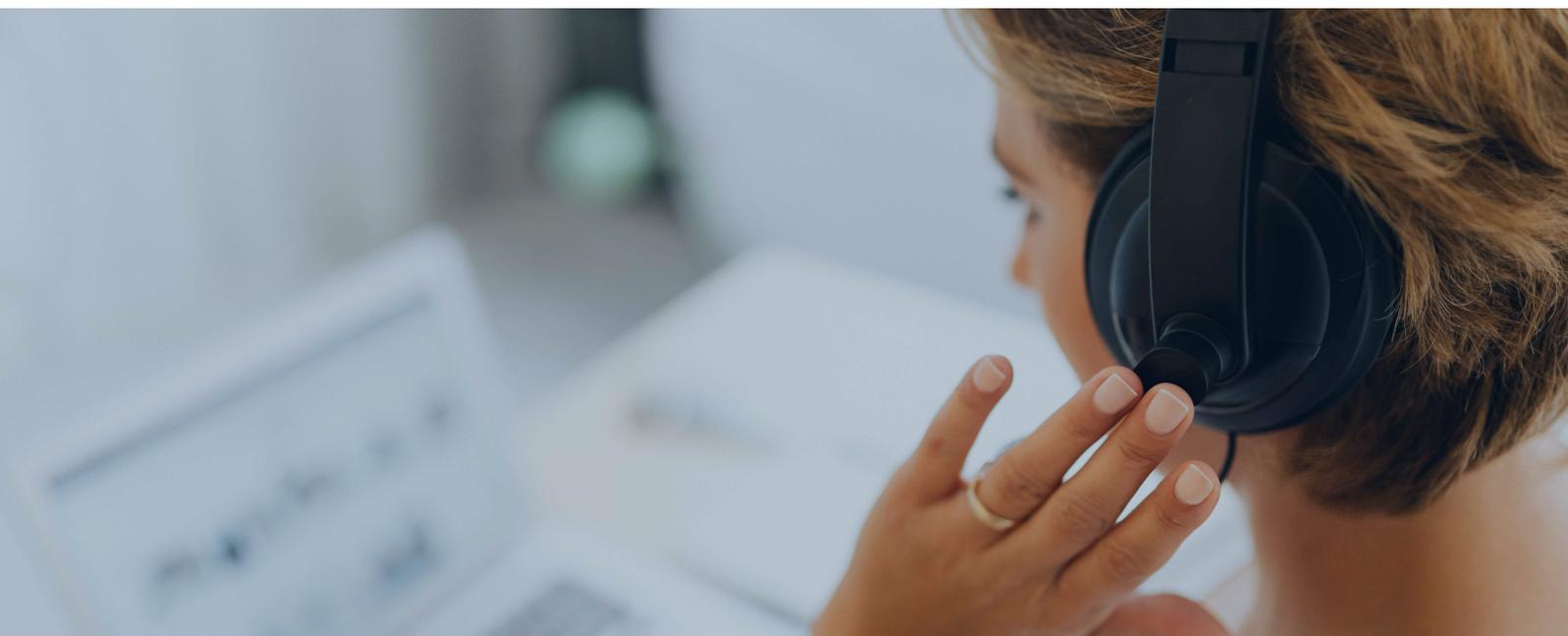
Grâce aux solutions d'enregistrement et de gestion de la qualité et de l'analyse, les entreprises et organismes de sécurité publique sont parfaitement équipés pour faire face à différents types de situations telles que :

- la conformité réglementaire ;
- les comportements inappropriés et agressifs ;
- l'amélioration des processus dans les situations d'urgence ;
- l'enregistrement des appels de menace ;
- la répétition des appels d'urgence entrants ;
- la reconstitution d'accidents et d'événements
- les dommages et les pertes ;
- la simplification du travail des employés ;
- l'amélioration de la responsabilité ;
- la résolution de conflits ;
- la hiérarchisation rapide des appels ;
- la formation et l'amélioration continue ;
- la transparence et la confiance.

V. Une solution d'enregistrement

Les outils d'enregistrement et d'analyse des communications bénéficient non seulement aux agents des collectivités locales, mais aussi aux citoyens. L'accessibilité et la simplicité étant devenues les aspects les plus importants pour les citoyens, les outils d'enregistrement, de gestion de la qualité et d'analyse des communications constituent la pierre angulaire d'une interaction optimale pour les citoyens. Les collectivités locales doivent évoluer continuellement pour être capable de répondre aux attentes de ces derniers. Pour se faire les agents doivent également progresser en étant formés individuellement, grâce à un suivi régulier et des formations adéquates. L'utilisation d'outils de Quality Monitoring permet également un meilleur suivi des performances et indicateurs clés des collectivités locales à travers l'utilisation de reporting et dashboards regroupant l'ensemble des données et objectifs à atteindre. Cela permet d'orienter le processus de qualité des collectivités locales et d'obtenir des informations pertinentes et exploitables, mais aussi de déterminer les actions qui permettront de générer des changements positifs financièrement.

Plusieurs paramètres sont à prendre en compte au sein d'une solution d'enregistrement.



1. Modes d'enregistrement

Dans une solution d'enregistrement et d'analyse des communications, tous les médias sont enregistrés (vidéo, chat, écran, audio). Il existe trois façons d'enregistrer :



ENREGISTREMENT CONTINU :
enregistrement de tous les appels 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7



ENREGISTREMENT SÉLECTIF BASÉ SUR DES RÈGLES :
les règles sont établies pour déterminer quelles communications seront enregistrées et lesquelles seront ignorées



ENREGISTREMENT À LA DEMANDE :
méthode qui donne le contrôle à l'utilisateur pour décider quand et quoi enregistrer

2. Recherche et réécoute

La réécoute au sein d'une solution d'enregistrement et d'analyse des communications permet de revisiter les enregistrements passés à des fins de formation, d'audit, de conformité, ou pour d'autres besoins opérationnels. Plusieurs méthodes sont disponibles pour faciliter cette réécoute :

- **Une interface de recherche et de récupération :** permet aux utilisateurs de rechercher et de filtrer les enregistrements en fonction de critères tels que la date, l'heure, les participants, les mots-clés, etc. ;
- **Un répertoire d'enregistrements :** stocke les enregistrements de manière organisée pour une navigation aisée ;
- **Une recherche avancée :** utilise des algorithmes de traitement du langage naturel pour identifier des informations spécifiques dans les enregistrements ;
- **Une intégration avec d'autres systèmes :** permet l'accès aux enregistrements depuis d'autres interfaces utilisées par l'organisation, comme un CRM.

3. Définition des règles

Pour gérer efficacement les solutions d'enregistrement, les organisations peuvent mettre en place des paramètres et des directives pour gérer les enregistrements de manière efficace et conforme aux exigences. Les règles peuvent inclure :

- **Des périodes de rétention** : définir combien de temps les enregistrements doivent être conservés en fonction des réglementations et des politiques internes ;
- **Un accès restreint** : déterminer qui peut accéder aux enregistrements en fonction des rôles et des responsabilités au sein de l'organisation ;
- **Des annotations et marquages** : établir des pratiques pour annoter ou marquer des enregistrements, facilitant la recherche ultérieure ;
- **Une sécurité renforcée** : mettre en place des mesures de sécurité pour protéger les enregistrements contre tout accès non autorisé ;
- **La suppression** : établir des règles pour la suppression périodique des enregistrements en fin de période de rétention.

Ces règles permettent aux organisations de garantir la conformité réglementaire en respectant les exigences de conservation des données, d'améliorer l'efficacité opérationnelle en simplifiant la recherche et la réécoute des enregistrements pertinents, de renforcer la sécurité des données en restreignant l'accès aux personnes autorisées, de faciliter la formation et la surveillance des employés en utilisant les enregistrements comme exemples pratiques, et enfin, d'améliorer la qualité des interactions avec les clients en analysant les enregistrements pour identifier des opportunités d'amélioration.

4. Analyse

L'analyse des communications omni-canales est un processus essentiel de compréhension, d'évaluation et d'amélioration des interactions entre les agents et les citoyens, qui permet de dégager des informations précieuses.

Voici les différentes étapes clés de l'analyse :

- **Transcription audio/texte** : la transcription des interactions audio en texte à convertir les interactions audio en texte est essentielle pour faciliter la recherche, l'analyse et la conformité réglementaire. Elle assure également une base de données de communications facilement consultable ;
- **Analyse des sentiments** : cette analyse permet de déterminer si les interactions sont perçues comme positives, négatives ou neutres. Elle est cruciale pour comprendre les rapports entre agents et citoyens et elle permet d'identifier les zones de satisfaction et d'amélioration ;
- **Détection des mots-clés et des tendances** : identifier automatiquement les mots-clés et les phrases clés dans les interactions, suivre les tendances récurrentes pour repérer les sujets critiques ou les problèmes émergents, offre un aperçu précieux des préoccupations et des attentes des citoyens ;
- **Statistiques et rapports** : générer des statistiques détaillées sur les performances, telles que la durée moyenne des interactions, le temps de réponse, les taux de résolution... peut permettre de créer des rapports personnalisés pour obtenir une vision globale de la qualité du service ;
- **Alarmes** : configurer des alarmes pour détecter des incidents critiques ou des comportements non-conformes permet de recevoir des notifications en temps réel en cas de déclenchement d'alarmes.
- **Quality Monitoring** : les outils de Quality Monitoring basés sur l'IA, bénéficient directement aux citoyens en permettant une résolution plus rapide des problèmes. Ils améliorent les performances des agents en analysant les données de communication, en facilitant la prise de décision presque en temps réel et en aidant à détecter rapidement les problèmes courants. Cela permet aux collectivités locales d'agir plus rapidement pour résoudre les problèmes des citoyens dès le premier appel.

Voici les avantages de l'intelligence artificielle dans le domaine de l'analyse :

RESPECT DES PROCESSUS DÉFINIS	ANALYSE RAPIDE ET CIBLÉE	AMÉLIORATION DE LA GESTION DES RISQUES
TRANSCRIPTION	QUALIFICATION DES EMPLOYÉS	SUIVI DE LA QUALITÉ ET ALERTES
DÉTECTION DES ÉMOTIONS	RECHERCHE EFFICACE	STRUCTURE AUTOMATIQUE DES DONNÉES

VI. Conformité et archivage (RGPD)

L'installation d'une solution d'enregistrement soulève des questions cruciales liées à la confidentialité et à la protection des données. Il est impératif d'établir des politiques et des protocoles clairs pour garantir que les enregistrements sont utilisés en toute conformité avec la loi et dans le respect des droits individuels.

Le RGPD vise à créer un environnement de confiance pour les citoyens en matière de traitement des données personnelles. Pour se conformer au RGPD, les collectivités locales doivent mettre en place des politiques et des procédures adaptées pour protéger la vie privée des individus tout en continuant à fournir des services publics efficaces. La non-conformité au RGPD peut entraîner des amendes importantes, il est donc essentiel que les collectivités locales s'engagent pleinement dans la mise en œuvre de ce règlement ⁵. Voici les quatre étapes à respecter pour la mise en conformité au RGPD pour les collectivités locales :

⁵ [Guide de sensibilisation au RGPD pour les collectivités territoriales \(cnil.fr\)](#)

1. Identifier les traitements

L'agent responsable de traitement doit tenir un registre de « **traitement de données** » afin de permettre aux collectivités locales de pouvoir gérer l'ensemble des activités. Dans ce registre, une fiche par activité recensée doit être créée. Chaque fiche doit inclure les coordonnées des responsables de traitement, les objectifs du traitement, les catégories de personnes et de données concernées, les personnes ayant accès aux données et les destinataires, les durées de conservation... Il est important de maintenir le registre à jour.

2. Trier les données

Les fiches du registre permettent aux agents de vérifier :

- que les informations traitées sont réellement appropriées et indispensables pour atteindre l'objectif visé (cf. principes de pertinence et de minimisation)⁶;
- la compréhension de la nature des informations traitées ;
- que l'accès aux données est limité aux agents autorisés ;
- que les données ne soient pas conservées plus longtemps que nécessaire, en respectant le principe de limitation de la durée de conservation des données.

Les agents responsables de traitement doivent déterminer la durée de conservation des données. Ensuite, les données collectées et traitées suivent un processus en plusieurs étapes, connu sous le terme de « cycle de vie » des données personnelles⁷.

⁶ Définition des principes de pertinence et de minimisation : <https://www.cnil.fr/fr/definition/minimisation>

⁷ Les durées de conservation des données | CNIL

3. Le respect des droits des administrés

La collecte des données personnelles (via un formulaire, un service en ligne ou oralement) doit être communiquée aux personnes concernées.

Cela implique notamment :

- fournir les coordonnées (nom et contact) du responsable du traitement ;
- expliquer la raison de la collecte des données ;
- indiquer la base légale du traitement (mission de service public, consentement, etc.) ;
- préciser qui a accès aux données (services internes, prestataires, etc.) ;
- mentionner la durée de conservation des données ;
- expliquer comment les droits peuvent être ;
- fournir des détails si des données sont transférées hors de l'Union européenne.

Il est important d'organiser et de faciliter l'exercice des droits des différentes parties (agents, administrés, prestataires). Ces droits incluent l'accès, la rectification, l'opposition, l'effacement, la portabilité et la limitation.

Chacun de ces droits comporte des exceptions en fonction de la base légale du traitement ou du contexte.

4. Garantir la sécurité des données

Il est impératif de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles pour assurer la sécurité des données. En fonction de leur niveau de sensibilité, des mesures spécifiques sont nécessaires, alignées sur les risques pour les droits et libertés des individus concernés (par exemple, le risque d'usurpation d'identité).

Trois types de risques doivent être pris en compte : l'accès non autorisé aux données, leur altération non-intentionnelle et leur perte. Ces incidents peuvent causer d'importants préjudices aux personnes dont les données sont touchées, tout en ayant des conséquences graves sur la réputation des organisations.

VII. Architecture On-premise ou Cloud ?

Il existe deux types de solutions d'enregistrement à considérer :



Les solutions On-premise (sur site) : ces solutions sont installées dans les locaux de la collectivité locale et peuvent être déployées en interne ou en collaboration avec des partenaires ;



Les solutions Cloud : ces solutions utilisent des infrastructures, des ressources informatiques, des logiciels et des services hébergés sur des serveurs distants, accessibles via Internet. Elles éliminent la nécessité de gérer des infrastructures matérielles et logicielles sur site.

Aujourd'hui, en France, la majorité des collectivités locales sont souvent intégrées à un système de communication traditionnel, généralement issu de marques telles que : Mitel, Alcatel et Cisco (on-premise).

Dans un contexte de modernisation, certaines collectivités locales migrent vers des téléphonies Cloud, soit en faisant évoluer leur solution traditionnelle, soit en prenant des nouvelles technologies comme Teams, Zoom, RingCentral...

Voici un tableau comparatif des deux architectures :

	On-premise	Cloud
Technicité	Nécessite une équipe IT en interne pour la gestion, la maintenance et les mises à jour des serveurs, du réseau...	Moins de besoins techniques en interne car l'infrastructure est gérée par le fournisseur
Fonctionnalités	Contrôle total sur l'infrastructure et la personnalisation	Les fonctionnalités peuvent dépendre des offres du fournisseur cloud
Risques	Investissement initial élevé en matériel, logiciels et personnel. Risque de pannes matérielles, logicielles et des problèmes de sécurité	Dépendance envers le fournisseur cloud pour la disponibilité et la sécurité des données. Risque de défaillance du fournisseur
Avantages	Contrôle complet, idéal pour les entreprises ayant des besoins de sécurité spécifiques ou des exigences réglementaires	Favorise la collaboration à distance, la flexibilité et la rapidité pour déployer de nouvelles ressources
Gestion des mises à jour	Nécessite une gestion des mises à jour logicielles et matérielles par la collectivité locale	Mises à jour automatiques de l'infrastructure et des logiciels
Evolutivité	L'évolutivité peut nécessiter des investissements importants pour l'expansion de l'infrastructure	Permet une évolutivité rapide en ajoutant ou en réduisant facilement les ressources en fonction des besoins
Temps de déploiement	Le déploiement initial peut prendre du temps en raison de la configuration matérielle et logicielle	Déploiement rapide et facile, intégration aisée avec des services cloud complémentaires
Localisation des données	Contrôle total sur l'emplacement physique des données	Les données sont stockées sur les serveurs du fournisseur cloud, soulevant des questions sur la juridiction et la conformité
Sécurité	Offre un contrôle direct sur les mesures de sécurité, mais nécessite une expertise pour les mettre en œuvre	Les fournisseurs cloud offrent généralement des mesures de sécurité solides, mais la confiance dépend de la réputation du fournisseur
Transfert de données	La vitesse de transfert dépend de la bande passante locale	Les transferts peuvent être plus rapides en utilisant des connexions à haut débit du fournisseur cloud
Disponibilité	La disponibilité dépend de la fiabilité de l'infrastructure interne	Les fournisseurs cloud offrent souvent des garanties de disponibilité élevées, mais il peut y avoir des interruptions occasionnelles
Conformité réglementaire	Offre un contrôle direct sur la conformité, mais nécessite une gestion rigoureuse	Les fournisseurs cloud peuvent offrir des certifications de conformité, mais il faut s'assurer qu'ils répondent aux besoins spécifiques
Coûts	Budget CAPEX : dépenses financières réalisées par une entreprise pour acquérir, améliorer ou entretenir des biens durables tels que des équipements, des infrastructures physiques, des propriétés immobilières, ou d'autres actifs à long terme.	Budget OPEX : coûts courants et récurrents nécessaires au fonctionnement quotidien d'une entreprise, tels que les salaires, les loyers, les services publics, les fournitures de bureau, les coûts de maintenance, les frais de marketing et de publicité, ainsi que d'autres coûts nécessaires pour maintenir les opérations de l'entreprise en cours

VIII. Cas d'usage

Voici les témoignages de deux administrations publiques locales, à propos de leur utilisation d'une solution d'enregistrement et d'analyse des communications, recueillis par un Customer Success Manager (CSM).

1. Police municipale

CSM : « Dans quel secteur et service travaillez-vous ? »

Agent d'accueil : « Je travaille à l'accueil de la police municipale. »

CSM : « Pourquoi la mise en place d'une solution d'enregistrement était-elle nécessaire dans votre service ? »

Agent d'accueil : « A présent, le service peut grâce à cette solution, enregistrer les communications entrantes et sortantes. La solution offre un service de réécoute et d'analyse en permettant l'identification des interlocuteurs ou en ajoutant des éléments à des dossiers en cours. »

CSM : « Qu'est-ce que vous a apporté la solution d'enregistrement ? »

Agent d'accueil : « La solution d'enregistrement apporte nombre d'avantages :

- Rétention des informations, conservations de traces
- Prévention et réduction des abus par son effet dissuasif
- Preuves contre les plaintes
- Amélioration de la documentation des incidents



2. Accueil mairie

CSM : « Dans quel secteur et service travaillez-vous ? »

Agent d'accueil : « Je suis agent municipal, je travaille pour l'accueil de la mairie »

CSM : « Pourquoi la mise en place d'une solution d'enregistrement était-elle nécessaire dans votre service ? »

Agent d'accueil : « La solution était nécessaire, puisque la relation entre agents des collectivités locales et les citoyens s'est dégradée au fur et à mesure des années. De plus en plus d'incivilités et d'incidents peuvent se produire à tout moment.

Par conséquent, enregistrer les communications réduit le nombre d'appels malveillants et peut également conserver une trace des incivilités. De plus, nos solutions contribuent à l'amélioration de l'accueil en identifiant les demandes récurrentes. »

CSM : « Qu'est-ce que vous a apporté la solution d'enregistrement ? »

Agent d'accueil : « La solution d'enregistrement permet aux agents de :

- Garder des traces des communications
- Analyser les contenus des conversations
- Pouvoir mettre en place des plans d'action
- Réduction du nombre d'appels malveillants
- Gérer et tracer les incidents
- Améliorer la qualité du service citoyen et la performance des équipes »



Conclusion

L'enregistrement des communications, autrefois en retrait dans les préoccupations des collectivités locales, s'affirme désormais comme un impératif pour ces entités en constante évolution.

Aujourd'hui, il est crucial de reconnaître l'émergence du rôle de l'enregistrement en tant qu'outil de gestion proactive. Choisir la solution d'enregistrement adéquate et s'associer avec le bon partenaire, sont des démarches stratégiques pour répondre aux besoins actuels et futurs des collectivités. Les avancées technologiques rapides et les exigences du RGPD ont fait de l'enregistrement un allié dans la quête d'une communication transparente, de l'efficacité des services et de la confiance citoyenne.

En embrassant cette évolution, les collectivités locales peuvent non seulement se conformer aux normes de protection des données, mais également renforcer leur engagement envers les citoyens.

L'enregistrement offre la possibilité de transcender les défis actuels en créant un environnement collaboratif et harmonieux, où les interactions entre citoyens et agents sont documentées, éclairées et respectueuses des droits de chacun. Dans ce panorama en constante évolution, choisir de mettre en œuvre l'enregistrement et d'embrasser les principes du RGPD témoigne de la volonté de servir au mieux les intérêts des citoyens tout en assurant la conformité légale et la sécurité des données.



We record & analyze communications



A propos d'ASC

ASC est un fournisseur leader mondial de logiciels et de solutions cloud dans le domaine de l'enregistrement omni-canal, de la gestion de la qualité et de l'analyse. Parmi nos groupes cibles figurent toutes les entreprises qui enregistrent leurs communications, notamment les centres de contact, les institutions financières et les organismes de sécurité publique. Nous enregistrons, analysons et évaluons les interactions sur tous les supports - depuis le cloud ou on-premise. Nous croyons en l'informatique dématérialisée et proposons donc une famille de produits et de services véritablement multi tenants et hautement évolutifs, offrant à nos clients une flexibilité totale, leur permettant d'investir au fur et à mesure de leur croissance, en tirant toujours parti de notre technique la plus récente. Basé en Allemagne, ASC est le premier acteur européen de son secteur, avec des unités locales de vente et de service dans treize pays actuellement.

ASC Technologies SAS
15 rue Tronchet
75008 Paris, France
T. + 33 1 75 43 65 30
E. fr@asctechnologies.com



SUIVEZ NOUS SUR



www.asctechnologies.com