



**Yvelines**  
Le Département

Un accueil téléphonique innovant : levier  
d'amélioration de la Relation Usagers



# Présentation du Département des Yvelines



- Nb d'habitants en Ile-de-France : 12 millions
- Nb d'habitants dans les Yvelines : 1,4 millions
- Nb de collaborateurs au CD78 : 4 000





## La problématique

- Difficultés des agents à l'accueil, partagés entre le téléphone, l'accueil physique, et la gestion du courrier arrivée/départ
- Qualité du service dégradée
- Attentes parfois longues des usagers pour avoir une prise en charge de leur demande

La solution :



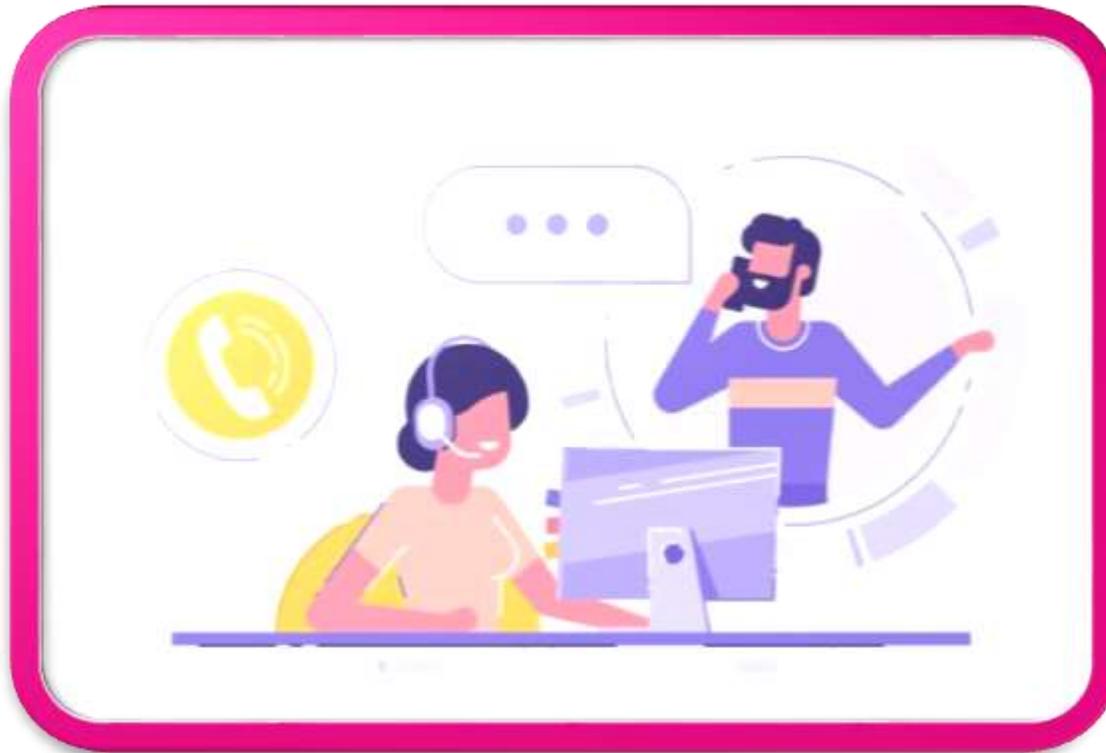
**Créer un centre d'appels avec des numéros uniques**





# Une plateforme téléphonique au service des Yvelinois

Faire preuve d'innovation et de professionnalisme

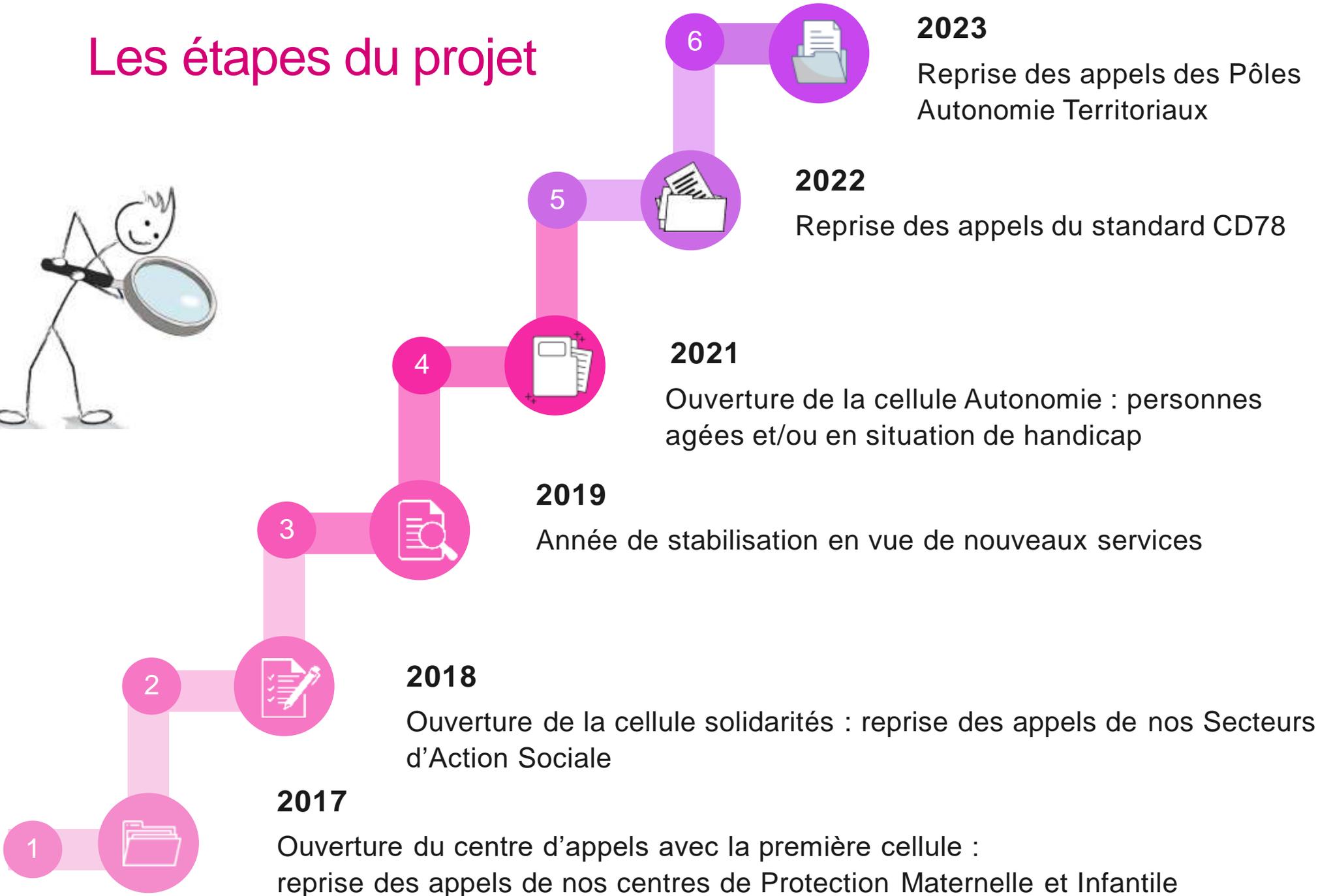


Garantir à nos usagers de nous joindre rapidement et facilement par téléphone

Permettre à nos usagers d'avoir le même niveau de service et de réponses sans avoir à se déplacer

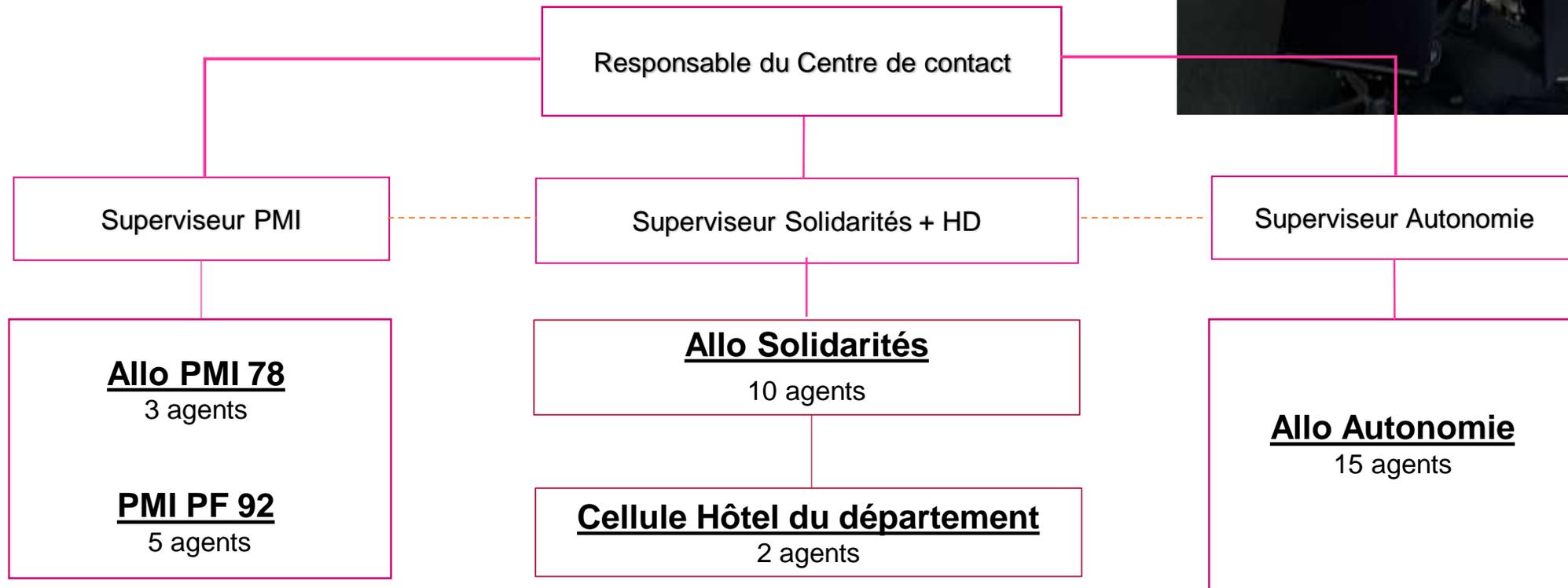
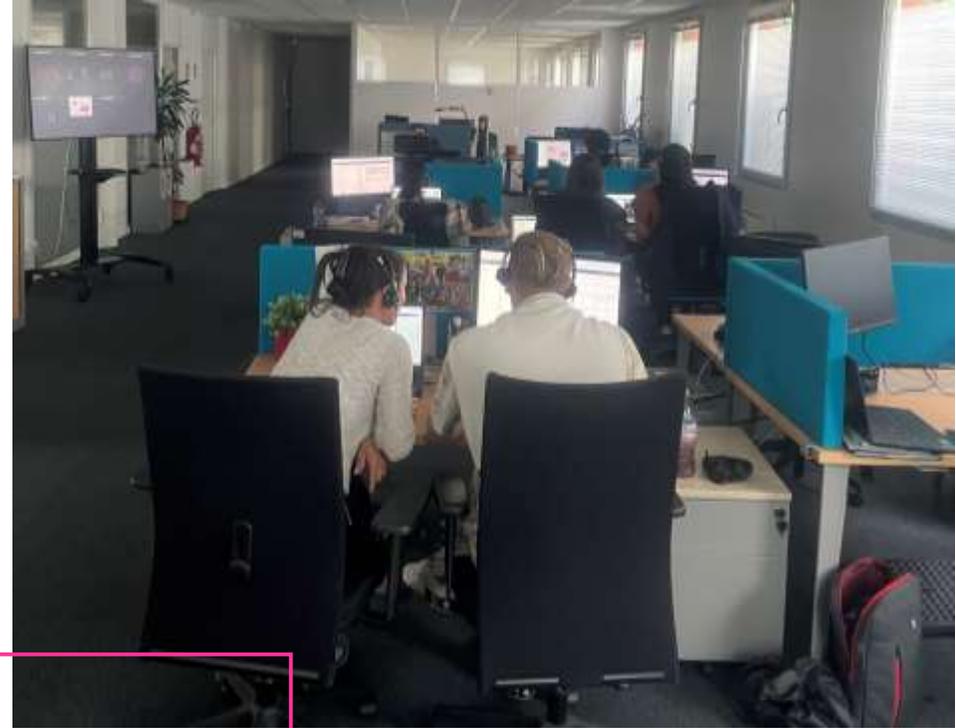


# Les étapes du projet



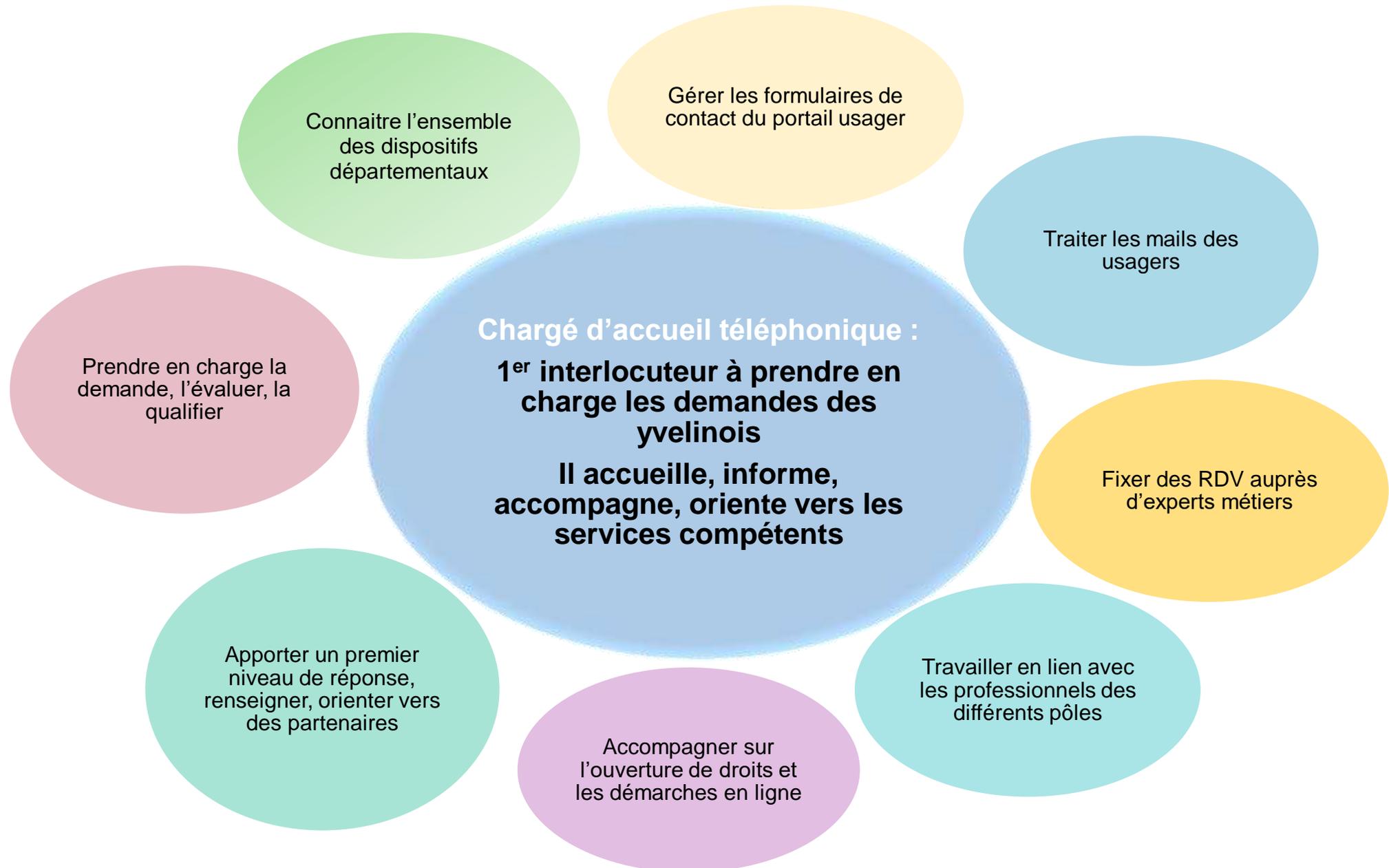


# Les équipes du centre d'appels





# Les missions du centre d'appels





# ALLO PMI : 01 30 836 100

## Missions

- Le service départemental de Protection Maternelle et Infantile (PMI) a pour mission la protection et la promotion de la santé de l'enfant et de la famille
- Il accompagne les femmes enceintes ou en âge de procréer et les enfants de moins de 6 ans et leur famille

## PRISE EN CHARGE PAR LES TELECONSEILLERS :

- 1) Prise d'un 1<sup>er</sup> RDV ou de RDV de suivi auprès d'un médecin PMI dans la GRC
  - Suivi prénatal, post natal
  - Vaccination enfant
  - Pesée, courbe de croissance...
- 2) Prise de RDV auprès d'une Sage-femme (si femme mineur orientation vers CSS)
- 3) Orientation vers un médecin libéral si :
  - Grossesse à problème
  - Préparation à l'accouchement
  - Rééducation périnéale
- 4) Annulation ou retard de RDV dans la GRC vers les professionnels de la PMI
- 5) Transferts de tâches concernant une demande de vaccination BCG
- 6) La transmission des coordonnées du CLAT (Centre de Lutte Antituberculeuse)





# ALLO SOLIDARITÉS : 01 30 836 836

## Missions

- Accueillir, évaluer, orienter toutes les demandes formulées par les usagers ou les partenaires dans le domaine social



## PRISE EN CHARGE PAR LES TELECONSEILLERS :

- 1) Pré-évaluation socio administrative
- 2) Renseignement sur les droits et accompagnement au démarche administratives
- 3) Prise de rdv auprès d'un travailleur social
- 4) Transferts vers le niveau 2 (complément d'info ou transmission de document suite rdv passé, demande de rappel)
- 5) Prise en charge des demandes de partenaires
- 6) Orientation des usagers après évaluation vers les Permanences d'Accueil Immédiat
- 7) Transmission des coordonnées du Pôle Enfance Jeunesse et Pôle Insertion après évaluation
- 8) Orientation vers les partenaires externes (Agence France Services/ADIL 78/CCAS)



# ALLO AUTONOMIE : 0801 101 100

## Missions

- La Maison départementale de l'autonomie accompagne les personnes en perte ou en manque d'autonomie quel que soit leur âge : enfants, adolescents, adultes, personnes âgées en situation de handicap



## PRISE EN CHARGE PAR LES TELECONSEILLERS :

- 1) Renseignement de niveau 1 sur les droits et dispositifs en faveur des personnes âgées et personnes en situation de handicap
- 2) Envoi par courrier ou par email des formulaires de demandes d'aides
- 3) Renseignement sur les demandes en cours après consultation des applications métiers (pièces manquantes au dossier, date de recevabilité, dossier en cours d'instruction, notification de décision)
- 4) Orientation des demandes nécessitant une expertise vers la Maison de l'autonomie et vers les partenaires
- 5) Transferts de dossiers vers le pôle gestion et instruction des aides si nécessaire
- 6) Prise de RDV ou transferts de dossiers vers les Pôles Autonomie Territoriaux pour aide au remplissage des dossiers, visite à domicile, duplicata de notification, situation de vulnérabilité...



# Les outils informatiques et téléphoniques



# Les outils du téléconseiller



## SCRIPT ACCUEIL : La méthode ARTEMYS

**A**ccueil  
**R**elationnel  
**T**erritoire  
**É**valuation  
**M**étiers (tous concernés :  
CAP/CAT/CPS...)  
**Y**velines  
**S**olidarités

SharePoint



Fiches thématiques



Soliguide



Cartographie  
des process





## Quelques chiffres



- Allô PMI : **300** appels par jour
- Allô Solidarités : **480** appels par jour
- Allô Autonomie : **550** appels par jour
- Standard du Département : **80** appels par jour

Au total sur 2023 :  
35 Téléconseillers  
1 400 appels par jour





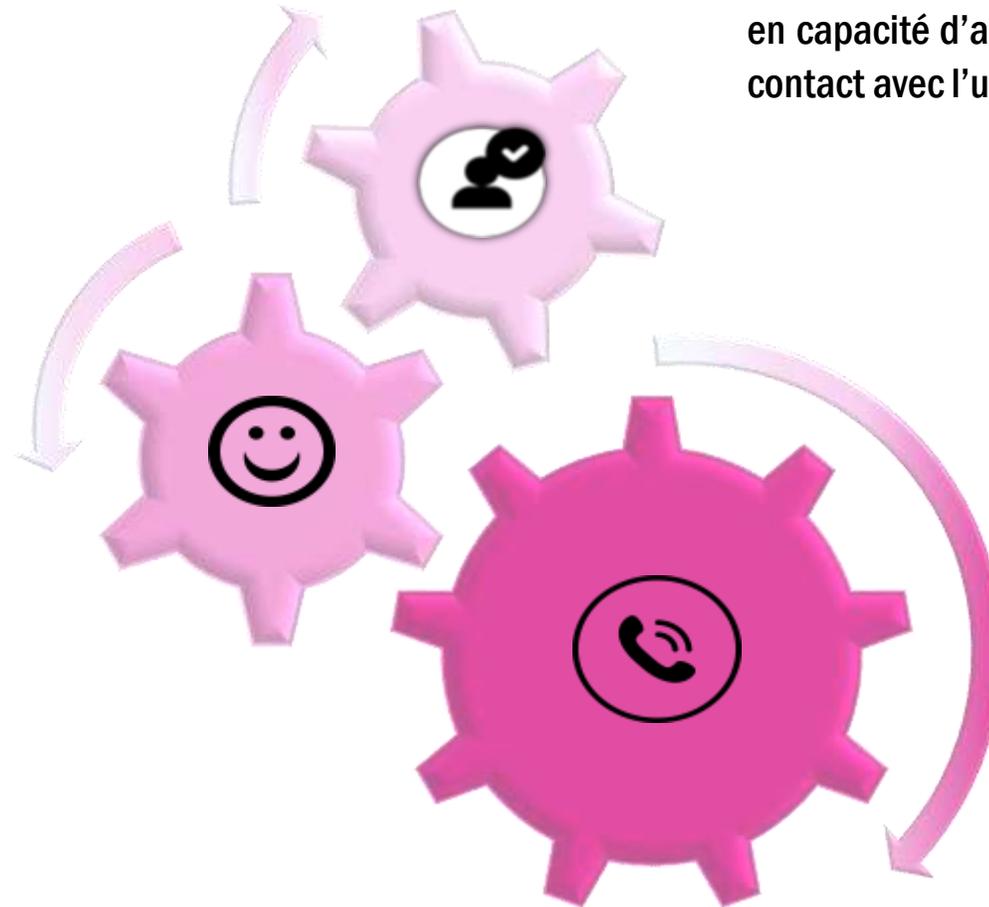
## Le centre d'appels : une solution simple et efficace

Des agents sur les sites qui peuvent se concentrer sur l'accueil et l'accompagnement de nos usagers qui se déplacent

Des téléconseillers spécialisés et formés selon les métiers, en capacité d'apporter une réponse dès le premier point de contact avec l'utilisateur

Un taux de satisfaction de près de 90% concernant notre accueil téléphonique lors d'enquêtes réalisées auprès de nos usagers

1400 appels par jour avec taux de décroché qui avoisine les 90% vs 30% avant la création du centre d'appels. Les usagers sont sûrs de pouvoir nous joindre et n'ont pas besoin de réitérer leur appel, ni de se déplacer

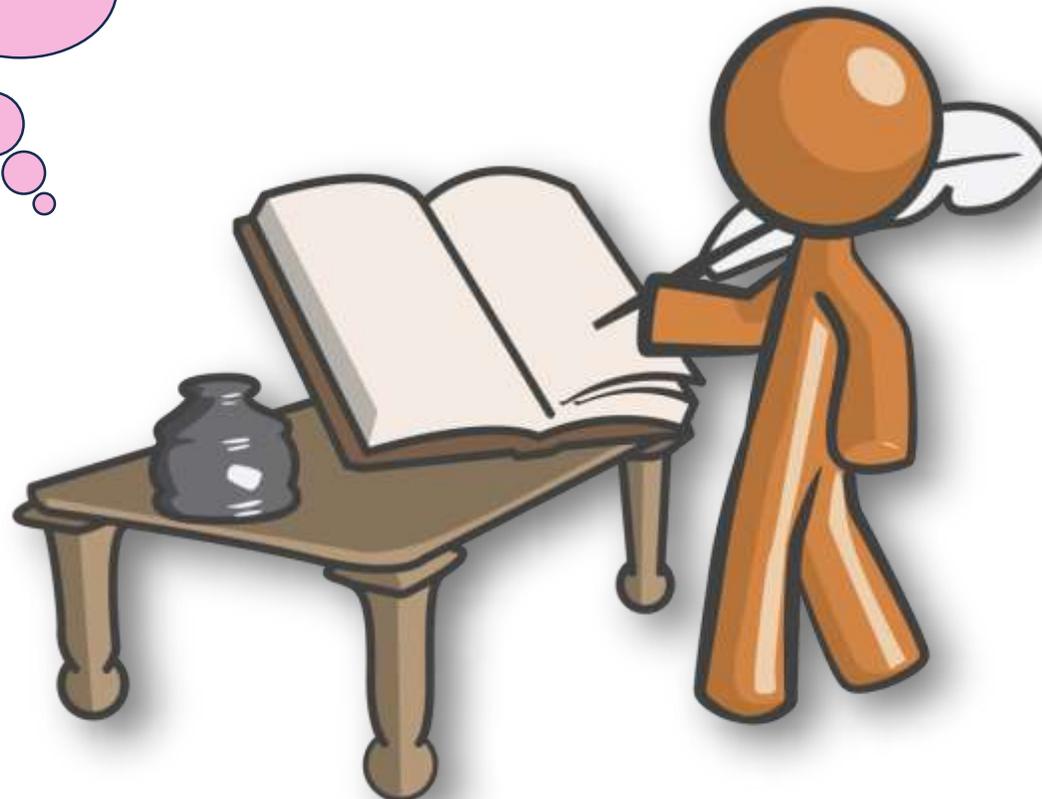




## La suite de l'histoire

Reprise des appels des  
plateformes RSA

Reprise des appels CSS (Centres  
de Santé Sexuelle)





Merci pour votre attention !

---



**Yvelines**  
Le Département