

# Comment la DSI de l'académie de Versailles a mis le cap sur le service client.

le 28 Novembre 2019



Annick Creissent (académie de Versailles) : « la communication joue un rôle essentiel dans le succès d'une démarche de service client. »

A l'occasion de la conférence EVConnect, organisée par EasyVista, Annick Creissent, Responsable du service Relation Client à la DSI de l'Académie de Versailles, a témoigné sur la mise en place d'un portail multiservices destiné aux utilisateurs métier. Un projet phare, qui s'inscrit dans une stratégie de service client initiée il y a 14 ans.

Avec plus d'1,1 millions d'élèves et 4 125 établissements, l'Académie de Versailles est la plus grande académie française. Elle englobe quatre départements, les Yvelines, Les Hauts-de-Seine, l'Essonne et le Val d'Oise. Dès 2006, la DSI dirigée par [Jacky Galicher](#) met la priorité sur le service aux utilisateurs. « Notre académie se caractérise par une grande diversité, avec des zones d'éducation prioritaires mais aussi des zones très privilégiées. Notre objectif était d'offrir des services pour tous », souligne Annick Creissent, responsable du service relation clients à la DSI.

Avec 200 collaborateurs et un budget de 2 millions d'euros, la DSI doit répondre aux besoins

d'assistance de 100 000 agents. Cela représente environ 60 000 tickets par an, soit près de 255 par jour ouvré. Pour rendre ce support plus efficient, la DSI démarre en 2006 une démarche ITIL, afin de structurer ses activités sous forme de services. Trois axes sous-tendent le projet : la mise en place d'une stratégie client, le suivi de la satisfaction de ces mêmes clients, et enfin l'alignement de l'offre IT sur la stratégie numérique de l'académie. « Au départ, nous n'étions pas en mesure de savoir si nos services étaient utilisés ou pas. Nous avons choisi d'outiller notre démarche en mettant en place très tôt la solution d'EasyVista », témoigne Annick Creissent. Le but : s'assurer que les services répondent bien aux besoins de tous les clients de la DSI. « *Le terme de 'client' peut étonner dans notre contexte, mais il s'agissait de marquer cette nouvelle orientation, où la DSI n'était plus considérée comme un centre de coûts, mais comme un acteur à l'écoute, capable d'apporter de la valeur aux métiers* », précise Annick Creissent.

### **Donner de la visibilité sur les performances**

Ce nouveau paradigme se concrétise en 2008 par la mise en oeuvre d'engagements sur les niveaux de service, une étape importante dans la transformation de la direction. « *Pour chaque service, nous avons commencé à afficher les indicateurs de performance, en fournissant aux agents des explications si nous n'étions pas dans les délais* », raconte la responsable de la relation clients. En 2009, le processus de traitement des tickets évolue pour intégrer la distinction entre les incidents et les demandes de services. A cette époque, la DSI réfléchit également à la mise en place d'une CMDB (base de données de gestion des configurations), un autre concept clef d'ITIL. Plus complexe que prévu, ce projet a été mis en suspens, sans pour autant abandonner l'idée.

En 2014 vient la création de la DSI proprement dite, matérialisée par le déploiement d'un guichet unique. « *A ce moment-là, nous avons également mis en place un partenariat avec l'académie de Créteil, en mutualisant nos compétences* », pointe Annick Creissent. L'année suivante, la direction entame un gros travail de marketing, mené de front avec la création de son catalogue de services. Dans une volonté d'aller encore plus loin pour faciliter l'accès aux services, la DSI déploie en 2017 des applications mobiles à destination des utilisateurs, basées sur EasyVista. « *Nous avons également revu le langage employé pour s'adresser aux agents, afin de remplacer des termes trop connotés IT comme 'incidents' par des formulations plus claires, comme 'j'ai besoin d'aide'* », illustre Annick Creissent. A l'heure actuelle, le catalogue en est à sa troisième version, avec une édition destinée aux métiers et l'autre aux collectivités.

### **Un taux de satisfaction client de 90%**

Tous ces efforts entrepris au fil du temps ont porté leurs fruits. Grâce à l'accompagnement des utilisateurs et à l'attention portée à la communication tout au long des différents projets, les inévitables réticences liées à la mise en place d'un nouvel outil ont disparu : « *Aujourd'hui, même les hauts responsables passent par le portail pour leurs demandes de services* », souligne Annick Creissent, indiquant au passage que le taux de satisfaction des utilisateurs atteint 90%. L'adhésion

est telle que plusieurs services métiers ont rejoint les équipes IT des académies de Versailles et Créteil sur la plateforme, apportant également leur assistance aux utilisateurs.

Au total, plus de 630 collaborateurs interviennent aujourd'hui en support sur la solution EasyVista, devenue un vrai portail multiservices : les utilisateurs peuvent y trouver de l'aide sur des sujets IT, mais aussi sur la logistique, la communication ou encore les questions juridiques. Tout un pan est destiné à l'auto-assistance. « *Certains des agents, notamment les enseignants, travaillent parfois le soir ou le week-end, ils peuvent avoir besoin d'aide à tout moment* », observe la responsable de la relation clients. La mise en place de la plateforme de services a également permis à la DSI de disposer d'indicateurs précis sur l'ensemble de ses activités d'assistance, un point important pour pouvoir obtenir et allouer des ressources en conséquence.

### Développer la partie « self-help »

En complément de sa stratégie de services, la DSI de l'académie a également misé sur l'innovation, en déployant par exemple en 2018 un chatbot sur son portail, ou encore en mettant à la disposition des agents un cloud privé sécurisé pour répondre à leurs besoins de mobilité. « *Actuellement, nous envisageons la mise en place des agents virtuels proposés par EasyVista, pour développer la partie auto-assistance de la solution* », explique Annick Creissent.

La qualité tient une grande place dans toutes les actions entreprises. La DSI s'intéresse actuellement à la notion de contrats de services. Par ailleurs, une démarche de certification AFNOR a été initiée fin 2017 pour développer cette orientation qualité. « *Après plus de 18 mois de travail, nous avons obtenu la certification NF Service mi-2019* », se réjouit la responsable de la relation clients.

#### Sur le même sujet

- [Agilité, efficience et qualité à l'Académie de Versailles](#) (30 novembre 2016)
- [Jacky Galicher \(Académie de Versailles\) : « DevOps met de la transversalité dans la DSI »](#) (5 juillet 2016)
- [La DSI de l'Académie de Versailles pilotée avec un indicateur synthétique](#) (25 octobre 2013)
- [Jacky Galicher va mener l'aspect IT de la fusion des académies normandes](#) (16 Novembre 2019)

Article rédigé par



**Aurélie Chandeze**, Journaliste  
Suivez l'auteur sur [Linked In](#),

