



**KIMOCE**  
L'innovation partagée

## Communiqué de Presse

Paris, le 30 avril 2010

### Avec « Allo Propreté », la propreté devient l'affaire de tous dans la Ville de Lille !

Depuis 2001, la Ville de Lille a mis en place un plan efficient d'actions et un réseau de correspondants dédiés à la propreté, soit aujourd'hui plus de 300 citoyens soucieux de s'impliquer pour rendre plus agréable leurs quartiers. Afin de gagner toujours plus en efficacité et en réactivité, la Ville de Lille dispose depuis 2008 d'un centre d'appels « Allo propreté » qui s'appuie sur la solution [KIMOCE Relation Citoyen](#).



**Centraliser et optimiser toutes les informations liées à la propreté**, tout en **répondant rapidement et efficacement à toutes les demandes des citoyens**, du signalement d'un dépôt d'ordures, d'un tag... à l'élaboration d'une plainte en passant par l'accès aisé aux renseignements pratiques (*jours d'enlèvement des ordures ménagères, des encombrants...*), tel était le challenge en 2008 de la Ville de Lille. Pour réussir son

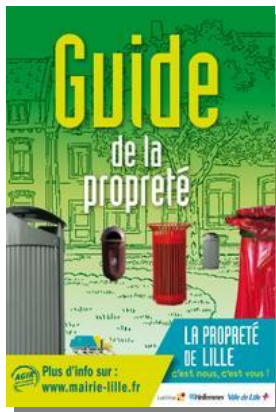
pari de rendre sa ville plus propre, **la municipalité de Lille a fait le choix de renouveler sa confiance à KIMOCE**, leader français des solutions de gestion du patrimoine et de services des Collectivités Locales, **en mettant la solution logicielle Kimoce Relation Citoyen au cœur de son dispositif « Allo Propreté »**. Outre d'assurer la **gestion du centre d'appels « Allo Propreté »** destiné aux lillois, la solution KIMOCE va au-delà en **optimisant les interventions des techniciens** d'entretien équipés de PDA, en **réalisant des tableaux de bord pertinents** par plaintes et en **éditant les contraventions inhérentes**, du dépôt sauvage à la déjection canine laissée sur le caniveau.

Bernard Leulliette, Responsable des Etudes au sein de la DSI de la Ville de Lille, ajoute : « *Ayant déjà pu constater de la **richesse fonctionnelle** et des **capacités de paramétrages** des solutions KIMOCE dans la gestion de notre parc informatique et de notre help desk, nous avons des exigences à l'identique pour notre Service Propreté, de la création d'un référentiel unique jusqu'à la traçabilité pointue des demandes en passant par la suppression du papier et des tâches administratives. Aujourd'hui, Kimoce Relation Citoyen nous garantit, à partir d'une seule application, de répondre à toutes les réclamations de nos concitoyens, par téléphone, e-mail ou courrier, et d'accroître l'efficacité de notre Service Propreté.* »

**« Allo Propreté » : un projet qui s'inscrit dans la continuité de la collaboration nouée entre Kimoce et la Ville de Lille.**

La collaboration de KIMOCE et de la Ville de Lille débute à l'été 2007 par la sélection de la solution [Kimoce Service Desk](#). Aujourd'hui, le logiciel permet à la DSI de l'agglomération, plus de 40 collaborateurs, de **gérer efficacement l'ensemble du parc** composé de 2 300 PC, **des demandes des utilisateurs**, plus de 2 000 appels par an, **et des commandes informatiques**. Centralisation et meilleur partage des informations, élimination du papier et des tâches administratives

à faible valeur ajoutée, gestion efficace des incidents ou des dysfonctionnements sont les premiers bénéfices constatés par la DSI des solutions Kimoce. Fin 2007, quand la Ville de Lille souhaite mettre en place un Centre d'Appel Citoyen et parfaire la gestion de ses services techniques propreté, le choix de **Kimoce Relation Client s'impose**.



En effet, la solution KIMOCE garantissait à la Ville de Lille de **centraliser en une seule application ou référentiel toutes les informations de plusieurs bases de données couvrant l'ensemble des prestations Propreté** (*nettoyage des espaces publics, salage & déneigement, ramassage & désherbage, collecte des ordures & encombrants, verbalisation des incivilités...*). Au cœur du Centre d'appels « Allo Propreté », elle lui assurait de **gagner en visibilité et en réactivité pour toutes demandes ou plaintes de ses citoyens, de réagir au plus vite en affectant le technicien le plus qualifié** (*dépôt de verre, huile ou ordures ménagères*) et **d'automatiser l'élaboration et l'édition de contraventions**. Bernard Leulliette, ajoute « *Afin de moderniser rapidement toutes les facettes de notre Service Propreté, nous nous sommes appuyés sur les ingrédients qui ont fait la réussite de notre projet d'optimisation de la fonction informatique, dont en particulier les solutions KIMOCE.* »

**« Allo Propreté » : un projet qui rend les quartiers lillois plus agréables, tout en favorisant l'efficacité du Service Propreté.**



Opérationnelle depuis 2008, la plate-forme téléphonique « Allo Propreté », qui repose sur la solution Kimoce Relation Citoyen, offre aux lillois une écoute et une réactivité « sans faille », sur tout problème ou question concernant la propreté de la Ville. A partir d'un simple coup de fil, un mail ou un courrier, les citoyens formulent leurs demandes ou leurs plaintes ; le service accueil propreté les prend en compte et les traite, tout en informant par courrier l'habitant concerné des moyens mis en œuvre pour les régler (*interventions...*). De la plainte ou de la demande du citoyen à sa résolution, la Ville de Lille dispose **d'une traçabilité précise de toutes les actions réalisées et des ressources mobilisées**. En complément de l'enregistrement des demandes via trois canaux et du suivi de ces dernières, la solution Kimoce Relation Citoyen garantit **d'envoyer sur le terrain le ou les techniciens qui sont les plus adaptés pour résoudre la problématique** propreté rencontrée. Afin d'être toujours plus réactifs, les agents de propreté, qui sillonnent les quartiers, verbalisent, quant à eux, à partir de leurs PDA, en prenant des photos de l'infraction et en y ajoutant des données clés (type de dépôt, rue concernée...): toutes les informations collectées sont envoyées à la **solution Kimoce**, référençant toutes les rues de Lille, qui se **charge de réaliser et d'éditer la redevance**. Enfin, KIMOCE Relation Citoyen, couplée à la solution décisionnelle Business Object, garantit également à la Ville de Lille **d'effectuer des tableaux de bord sur le volume des demandes et des incidents par quartier, en vue de mettre en place la politique « propreté » la plus pertinente**. Bernard Leulliette, Responsable des Etudes au sein de la DSI de la Ville de Lille, conclut : « *Les solutions KIMOCE s'inscrivent exactement dans notre stratégie de centraliser les informations en un point unique, de diminuer de manière significative les saisies et l'utilisation du papier, de mettre en place des automatismes et cela au service de la productivité et de la réactivité de nos services techniques.* »

Dans les prochains mois, la **Ville de Lille souhaite étendre les domaines d'intervention de Kimoce Relation Citoyen**. Les futurs projets portent plus particulièrement sur le **suivi par les citoyens** de l'avancement de leurs demandes **directement sur le site internet** de la ville, l'envoi automatique sur les PDA des techniciens des plaintes formulées par téléphone et sur **la gestion des plaintes publiques** (*plaintes réalisées par la Ville en cas de dégradation de mobilier urbain ou d'équipement de la voirie*).

## A propos de KIMOCE

Créée en 1991, KIMOCE se positionne comme le spécialiste incontesté des solutions logicielles de gestion des services, de la gestion des infrastructures au service client interne et externe. Au cœur des enjeux des directeurs et responsables des moyens et achats généraux, du SAV, de la maintenance et des gestionnaires de parcs, les solutions KIMOCE, condensés des meilleures technologies et pratiques, oeuvrent à accroître la productivité des collaborateurs, accroître la qualité des services et réduire les coûts d'exploitation. Afin de relever tous les défis des entreprises publiques ou privées, les logiciels de la gamme KIMOCE conjuguent expertise métier, fiabilité technologique, ergonomie et retour sur investissement rapide. Plus de 1000 clients et 50 000 utilisateurs dans le monde plébiscitent quotidiennement les solutions KIMOCE.

## Contacts Presse



**Luc Haberkorn**  
Responsable Marketing  
☎ 03 89 43 88 00  
[marketing@kimoce.com](mailto:marketing@kimoce.com)



**Gwendoline Bodineau**  
Attachée de presse  
☎ 01 48 97 78 16  
[gwendoline-bodineau@orange.fr](mailto:gwendoline-bodineau@orange.fr)