



## La mairie de Glasgow réalise 20% d'économies et améliore son service clientèle grâce à la solution BlackBerry destinée aux prestataires de soins

Le service DACS (Direct and Care Services) de la mairie offre une vaste gamme de services sociaux aux habitants de Glasgow. L'une des activités les plus délicates consiste à offrir des services à domicile à près de 9 000 habitants, dont la plupart sont des personnes âgées. Grâce aux soins à domicile, de nombreux habitants de Glasgow peuvent rester au sein de leur communauté plutôt que d'aller en maison de retraite ou à l'hôpital. Le service DACS emploie plus de 3 000 personnes et sa gestion est assurée par une équipe constituée de 300 responsables et coordinateurs.

### L'enjeu

La gestion des dossiers clients est assurée par le système informatique CareTracker, développé en interne par l'équipe informatique du service DACS. Ce sont chaque mois 4 000 dossiers qui sont mis à jour pour intégrer des modifications spécifiques à chaque personne : nouveaux clients, modification des régimes de soins, instructions de sortie suite à un séjour à l'hôpital, coordonnées des parents les plus proches ou périodes d'absence, etc.

Bien qu'équipés de smartphones BlackBerry® pour l'envoi d'e-mails, les responsables des équipes de prestataires de soins ne disposaient d'aucun accès mobile aux dossiers clients, ce qui entravait à la fois la communication et l'affectation des ressources. Par exemple, un prestataire de soins se présentant à la porte d'un client et ne recevant pas de réponse n'avait aucun moyen de savoir si ce client était simplement en visite dans sa famille ou s'il lui était arrivé quelque chose qui l'empêchait de venir ouvrir la porte. Il devait alors appeler son responsable, qui contactait lui-même l'équipe de garde au bureau. Si celle-ci n'était pas joignable suffisamment rapidement par téléphone, la procédure standard lui imposait d'appeler les urgences, même s'il s'avérait au bout du compte que ce n'était pas nécessaire.

Prié de « faire mieux avec les mêmes ressources », le responsable du marketing et des technologies de l'information et de la communication au sein du service DACS, Brendan Murphy, souhaitait améliorer les moyens de communication et « optimiser » ses investissements informatiques.

### La solution

Le responsable de la fourniture des services, David Cassidy, avait remarqué que les smartphones BlackBerry n'étaient pas utilisés de façon optimale par le personnel de son service. « Je me suis aperçu qu'il y avait un problème et j'ai pensé que les smartphones BlackBerry pourraient être utiles », explique-t-il.

#### Bénéfices

**1/3 du coût du déploiement d'ordinateurs portables**

**Une économie estimée à 20 % au niveau des coûts de gestion**

**Une solution discrète et sécurisée**

**Un service clientèle de meilleure qualité**

 **BlackBerry**

Customer Success Program

M. Cassidy entreprit donc de développer une application pour smartphone BlackBerry destinée au système CareTracker, à l'aide du BlackBerry Plug-in pour Microsoft® Visual Studio® et du BlackBerry® Mobile Data System. Avec son équipe, il a créé une application qui offre aux coordinateurs un accès direct et sécurisé aux dossiers clients à partir de leurs smartphones BlackBerry, leur permettant d'être informés en temps réel de toute modification.

Un projet pilote impliquant un responsable et sept coordinateurs a alors été mis en place pendant quatre semaines. Avant de confier le matériel aux membres du groupe pilote, M. Cassidy leur a d'abord expliqué et montré son fonctionnement. « Ils savaient déjà utiliser le BlackBerry et l'application reprend la même interface, donc cela ne leur a pas posé de problème. Le succès a tout de suite été au rendez-vous », explique M. Cassidy.

L'application offre trois fonctions principales :

- Envoi aux coordinateurs de la liste des modifications apportées aux dossiers clients, selon les codes postaux et les noms de rues de leur secteur. L'utilisateur peut accéder à tout le dossier client, concernant le régime de soins général aussi bien que des détails, tels que le nom du médecin de famille ou celui des personnes ayant un double de la clé de la maison.
- Une fonction de recherche permet au coordinateur de consulter rapidement le dossier d'un client et de composer un numéro trouvé directement dans l'application.
- Enfin, l'application contient un annuaire de numéros utiles : hôpitaux de la région, bureaux d'assistance sociale, contacts administratifs.

« Grâce à cette solution, ce sont les intervenants de première ligne qui sont aux commandes », affirme M. Cassidy. Suite au succès du projet pilote, cette application BlackBerry est actuellement étendue aux 300 responsables et superviseurs.

## Les Avantages

Le premier avantage a été l'adoption très rapide du système par les superviseurs. Comme le note David Cassidy, « en général, quand vous lancez un nouveau logiciel sur le marché, les gens ne sont pas toujours prêts à l'adopter, mais là, ils étaient vraiment ravis ». M. Murphy approuve : « L'interface du BlackBerry est très intuitive. Aucun membre du personnel ne nous a renvoyé le terminal en disant "c'est trop compliqué pour moi". »

La solution BlackBerry est parfaitement adaptée au travail des superviseurs : l'accès aux données se fait instantanément et en temps réel; les superviseurs ne perdent plus de temps à appeler l'équipe de garde pour obtenir des informations sur un dossier client. Elle s'avère particulièrement utile de nuit et pendant les vacances, quand les effectifs de l'équipe de garde sont réduits. De plus, il n'y a plus d'erreurs de transmission d'informations, contrairement à ce qui se passait lorsque quelqu'un communiquait des détails par téléphone, qui étaient ensuite retranscrits à la main.

Autre avantage du smartphone BlackBerry : sa discrétion. « Dans certains quartiers, si les gens pensent qu'il peut y avoir quelque chose de précieux dans le véhicule du superviseur, ils le volent. En plus de protéger les données du système grâce aux fonctions de sécurité intégrées, le smartphone BlackBerry protège le superviseur lui-même, car il n'est pas visible », explique Brendan Murphy. Et de poursuivre : « Si j'avais équipé 300 personnes avec des ordinateurs portables, cela m'aurait coûté trois fois plus cher en termes d'immobilisations et j'aurais eu besoin de 2 ou 3 personnes supplémentaires rien que pour le support. Avec la solution BlackBerry, je n'ai pas eu besoin d'embaucher qui que ce soit. »

Les résultats obtenus grâce au déploiement des BlackBerry s'avèrent également positifs au niveau financier pour le service DACS. « Les services à domicile sont en pleine expansion mais les effectifs administratifs se réduisent », explique M. Murphy. « La solution BlackBerry nous permet d'embaucher du personnel et d'offrir de nouveaux services sans frais supplémentaires ». Selon lui, l'application a permis de doubler le retour sur investissement du terminal. « Les smartphones BlackBerry sont à présent plus utiles à 100 % », déclare-t-il. Selon ses calculs, une fois son déploiement optimal atteint, la solution BlackBerry va également générer environ 20 % d'économies au niveau de la gestion administrative, en lui permettant de déplacer le personnel des équipes de gestion vers le terrain. »

Pour plus d'informations [www.blackberry.com/go/success](http://www.blackberry.com/go/success)

« Grâce à cette solution, ce sont les intervenants de première ligne qui sont aux commandes. »

David Cassidy  
Responsable de la Fourniture de Services au sein du service DACS (Direct and Care Services) de la Mairie de Glasgow