

Softiz par Citiz

Prestations et fonctionnalités du logiciel

Août 2023

citiz

Éditeur référencé
UGAP-SCC



TABLE DES MATIERES

Prestations générales	2
Environnement technique	2
Formation	2
Mode SaaS / Licences	3
Définition des profils utilisateurs	3
Niveau d'engagement de service	5
Ergonomie	7
Langues utilisées	8
Pièces jointes, documents	8
OS/Navigateur de la solution d'administration	9
Plateformes des solutions clientes	9
Conformité RGPD	9
API ouvertes	10
Communication multicanale	11
 Prestations fonctionnelles	 12
Parcours client	12
Espace client et application mobile	13
 Prestation optionnelle obligatoire	 21
Fourniture d'une assistance client 24h/24 et 7j/7	21

Créé en 2001 et depuis 1^{er} réseau coopératif d'autopartage en France, le réseau Citiz piloté par la coopérative de consommation France Autopartage a développé son logiciel de mise en partage de véhicules.

La solution en mode « Software as a Service » (SaaS) propose la fourniture du service de mise en partage de l'interface de gestion administrateur à l'accès à la réservation des véhicules par les conducteurs via un accès web et une application mobile.

France Autopartage a intégré une équipe de développeurs informatiques qui permet une adaptation rapide du logiciel à la demande de nouvelles fonctionnalités et aux évolutions des mobilités partagées (MaaS).

Prestations générales

Environnement technique

- *Backend développé en .Net 6*
- *Déploiement sur Windows Server*
- *Service Web IIS*
- *Base de données SQL Server*
- *Portails web (backoffice d'administration + espace client) développé en React.js*
- *Déploiement sur Windows Server + service Web IIS*

Formation

Le personnel de France-Autopartage forme les équipes à l'utilisation de son logiciel d'exploitation d'autopartage « Softiz » développé en interne et à la configuration des boîtiers embarqués via l'application « Smart Control » éditée par Invers.

2 jours de formation sont à prévoir par groupe d'utilisateurs :

- *1 jour Gestion commerciale*
- *1 jour Gestion de l'exploitation*

Mode SaaS / Licences

France Autopartage propose son propre système d'autopartage en mode « Software as a Service » (SaaS). Ce système permet :

- *L'administration du service depuis une interface de gestion et à partir d'un accès web*
- *L'accès au service de réservation des véhicules pour les clients du service d'autopartage, à partir d'un accès web ou d'une application mobile*
- *L'interaction avec les véhicules disponibles à la location*
- *L'intégration de services tiers*

La solution d'autopartage est accessible à un nombre illimité d'administrateurs / gestionnaires et de clients du service. Les licences sont décomptées par nombre de véhicules en exploitation.

France Autopartage assure l'hébergement et la sécurisation du système, la sauvegarde des données, la maintenance corrective et évolutive.

La communication entre le portail d'administration et les espaces client vers le backend s'effectue de manière sécurisée en HTTPS. Le certificat de sécurité citiz.fr nécessaire à ce protocole est administré par France Autopartage et est inclus dans le forfait de la prestation.

Le portail d'administration et les espaces client utilisent les services de Google Maps pour fournir un service de géolocalisation : les licences inhérentes à cette utilisation de Google Maps sont prises en charge par France Autopartage et sont incluses dans le forfait de la prestation.

La communication entre le système et les véhicules est réalisée sur le réseau téléphonique 4G : des cartes SIM équipent les boîtiers installés dans chaque véhicule : ces lignes téléphoniques sont gérées, prises en charge et assurées par France Autopartage et leurs prestations intégrées dans le forfait.

Définition des profils utilisateurs

Le nouveau système permet de définir plusieurs profils d'utilisateurs, afin de limiter les accès notamment aux fonctionnalités de paramétrages, d'administration, de gestion des réservations, d'assistance à l'accès aux véhicules (ouverture des portes, antidémarrage), ou de facturation.

Utilisateur

Informations

Nom d'utilisateur *

Date de naissance 

Fonction

Rôle

CallCenter

Admin

Client principal

Client

CallCenter

← Retour

Affectation d'un rôle à un utilisateur Backoffice.

Rôle

Nom: CallCenter

Description: Centre d'appel

Nom de la permission	Description de la permission	Accès total	Lecture seule	Pas d'accès
AccessProvider	Accès à mon provider	☐	☐	☒
EnableProvider	Activer / Désactiver un provider	☐	☐	☒
AccessAllUsers	Accès à tous les users	☐	☐	☒
AccessUser	Accès à un user	☒	☐	☐
AccessContracts	Gestion des comptes clients	☐	☐	☒
AccessPermissions	Gestion des permissions	☐	☐	☒
AccessRoles	Gestion des rôles	☐	☐	☒
AccessFleets	Gestion des flottes	☐	☐	☒
AccessUserRole	Accès aux rôles d'un utilisateur	☐	☐	☒

Définition des autorisations pour un rôle.

Niveau d'engagement de service

La solution Softiz permet une utilisation en temps réel 24h/24 7 jours/7.

Ce niveau de service est rendu possible grâce à la conception de la solution et le niveau de sécurité de son hébergement décrits ci-dessous :

- **Design fonctionnel de la solution**

La solution Softiz est décomposée en 3 briques essentielles :

- *Une brique Front-End qui est composée :*
 - *De 2 portails Web destinés aux administrateurs / gestionnaires et aux clients*
 - *D'une application mobile*
 - *D'accès dédiés aux partenaires externes (applications MaaS, API ouvertes pour les partenaires, collectivités, agrégateurs de services de mobilité...)*
- *Une brique intermédiaire :*
 - *Assure la fonction d'interface entre la base de données + le serveur de fichiers et les différents services en Front-End décrits ci-dessus*
 - *Exécute des tâches planifiées nécessaires au service (notifications clients, déclenchement de paiements...)*
- *Une brique Back-end qui est composée :*
 - *D'une base de données dotée d'un moteur de traitement*
 - *D'un serveur de fichiers qui stocke les différents documents (contrats, photos d'état des lieux...)*

- **Sécurité de la solution**

Afin de garantir un niveau de sécurité satisfaisant, ces briques fonctionnelles sont segmentées et compartimentées.

- *Chaque brique évolue dans un réseau sécurisé par des pare-feu de filtrage inter-VLAN.*
- *Les briques Front-End et intermédiaires sont protégées par un pare-feu de prévention des intrusions suivi en 2e rideau d'un reverse proxy garantissant une intermédiation de communication. De plus, le reverse proxy exécute un service WAF (Web Application Firewall) qui analyse la conformité des requêtes HTTPS et des modèles de trafic.*

- *Les différents serveurs sont installés avec le système d'exploitation Windows Server 2022 qui est la dernière version commercialisée par Microsoft. Cette version s'appuie notamment sur des technologies qui permettent de minimiser les risques liés aux vulnérabilités et aux programmes malveillants avancés. Chaque serveur est en plus équipé d'un anti-virus (FortiGuard Antivirus).*

- **Hébergement de la solution**

La solution Softiz est hébergée dans un datacenter configuré pour assurer les rideaux de sécurité décrits précédemment.

2 datacenters distants sont exploités (un centre de production et un centre de secours). Ces 2 datacenters permettent d'avoir des accès Internet à l'infrastructure redondants et de mettre en place une réplication de notre infrastructure entre les 2 sites.

Ainsi :

Les différentes briques présentées précédemment sont installées sur des machines virtuelles dédiées. Chaque VM est sauvegardée quotidiennement.

Une réplication des machines virtuelles est effectuée régulièrement sur le site de secours de notre hébergeur. Cette réplication permet une reprise d'activité rapide de l'activité en cas de problème sur le site principal.

L'accès à l'infrastructure est restreint à l'équipe technique de France Autopartage et est possible de manière sécurisée par un accès par VPN.

- **Gestion de la continuité du service**

La solution Softiz est conçue et maintenue par l'équipe technique de France Autopartage composée d'ingénieurs en système d'information. L'équipe est basée à Strasbourg. Le français est la langue utilisée par l'équipe technique pour les échanges téléphoniques et écrits.

Le support est assuré de manière normale sur les jours ouvrés : du lundi au vendredi, de 9h-12h et de 14h-18h.

Le support peut être joint par email, ticket ou téléphone sur ces pages.

Un outil de ticketing (Freshdesk) est proposé par France Autopartage pour le suivi des demandes : celles-ci peuvent être adressées par email à notre adresse support (ce qui entraîne une injection automatique dans l'outil de ticketing) ou directement sur la plateforme Freshdesk. Les gestionnaires du service d'autopartage de la collectivité peuvent avoir un accès à cette plateforme : la création ou le suivi des demandes antérieures y est alors possible.

En plus du support standard, France Autopartage assure une astreinte technique 24h/24 et 7j/7. La personne d'astreinte peut être jointe par téléphone en cas de problème majeur et bloquant sur le système Softiz.

France Autopartage mettra tout en œuvre pour atteindre un niveau de disponibilité de 99,95 %.

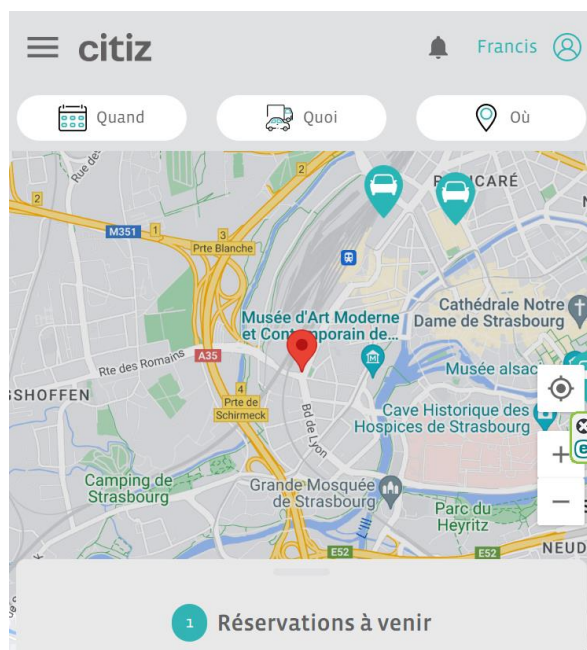
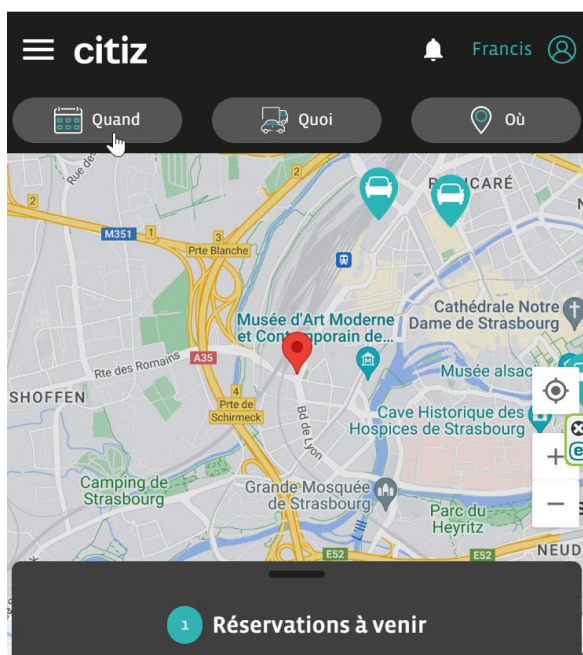
Ergonomie

Les plateformes destinées aux clients du service (espace client web ou application mobile) ont été conçues selon le Responsive Design : la conception des interfaces est faite en sorte que l'affichage d'une quelconque page s'adapte de façon automatique à la taille de l'écran. De fait, ces plateformes, qui peuvent être utilisées sur différents supports sans impact sur l'expérience utilisateur, respectent les standards en vigueur.

Le portail d'administration Backoffice destiné aux gestionnaires du service peut être utilisé sur tout support et est majoritairement "responsive". Certains formulaires ou écrans peuvent nécessiter une certaine largeur d'écran (exemple : planning de réservation) et sont déconseillés sur un support mobile. Néanmoins Softiz propose de façon responsive les fonctions essentielles pour les utilisateurs nomades, notamment tout ce qui concerne la gestion de flotte : l'accès au module de suivi des incidents (Notiz) est par exemple adapté et possible sur un smartphone.

En plus de l'adaptation de l'affichage selon le support, Softiz est conçu :

- *Pour afficher les informations pertinentes sur une même page selon le contexte*
- *Pour faciliter la navigation entre les menus, grâce aux nombreux liens présents sur les écrans*



L'application client offre un affichage en thème clair ou en thème sombre.

Langues utilisées

Softiz est une plateforme multi langue par conception. Les langues aujourd'hui proposées sont le français (par défaut) et l'anglais. D'autres langues peuvent être ajoutées si nécessaire et sur demande spécifique.

Que ce soit sur le portail d'administration Backoffice ou les espaces client, l'utilisateur peut choisir la langue utilisée.

Pièces jointes, documents

Softiz permet de joindre des documents (pdf, Office, etc.) aux fiches des contrats, des conducteurs, des dossiers d'inscriptions notamment.

Les contrats signés électroniquement, les justificatifs et les factures sont stockés et accessibles par les gestionnaires. Les clients ont accès aux PDF de leur contrat et de leurs factures depuis leur espace client.

OS/Navigateur de la solution d'administration

L'ensemble des solutions (backoffice d'administration, espace client) est accessible à distance via le web avec des configurations de postes standards et fonctionnel depuis les principaux navigateurs web disponibles (Edge, Chrome, Firefox, Safari).

L'accès ne nécessite aucune extension ou add-on additionnel. Il est par conséquent compatible avec tous les OS (Windows, MAC OS, Linux).

L'application, qui intègre le standard HTML5, est basée sur un cœur développé en React.js. Afin de garantir la compatibilité avec les navigateurs récents, la politique de développement s'est orientée vers l'utilisation d'un framework javascript moderne.

Une version responsive est proposée : l'ensemble du site est consultable depuis un appareil mobile.

Plateformes des solutions clientes

Softiz nécessite uniquement un accès Web depuis un navigateur. Le navigateur est important dans notre solution, et non l'OS mais nous ne pouvons pas garantir une compatibilité future pour des OS obsolètes.

Conformité RGPD

France Autopartage dispose d'un DPO conformément à la RGPD, dont le cabinet est à Strasbourg.

Les moyens de protection des données ont été intégrés à Softiz dès sa conception et par défaut.

- *La solution est compatible avec les navigateurs qui proposent et respectent les règles DNT ("Do not track")*
- *Les données sont cryptées de façon native*
- *Les données collectées sont conformes au principe de minimisation*

Les données personnelles sont collectées de manière légitime dans le cadre de la réalisation du service proposé aux utilisateurs.

API ouvertes

La communication entre les portails Web de Softiz (backoffice d'administration, espaces clients) et le système backend s'effectue grâce à des API Rest.

Une partie de ces API est ouverte à des partenaires qui leur permet d'interagir avec le système d'autopartage.

Les informations relatives à l'emplacement des stations du réseau et aux voitures qui y sont affectées sont mises à disposition, et permettent d'alimenter des cartographies telles que les plans des stations.

Liste non exhaustive des fonctions proposées :

- *Liste des stations d'un opérateur ou dans un rayon autour d'une position GPS*
- *Liste des véhicules à une station ou dans un rayon autour d'une position GPS*
- *Véhicules disponibles sur un créneau horaire*
- *Prochaine disponibilité des véhicules*

L'intégration dans des services MAAS de l'inscription, des réservations et de la facturation nécessite des développements spécifiques :

- *Offres de réservation*
- *Réservation : créer, modifier, supprimer*
- *Estimer le coût d'une réservation*
- *Liste des réservations d'un compte client*
- *Ouverture des portes à distance*
- *Envoi d'un état des lieux*

Communication multicanale

Les notifications importantes quant aux réservations des utilisateurs peuvent être communiquées de façon automatique par mail et par SMS selon le choix des utilisateurs.

Le paramétrage des préférences de notification est possible depuis l'espace client :

Notifications

Email :

Téléphone portable :

Téléphone fixe :

☒ Notifications par mail

☒ Notifications par SMS

Ou sur demande, par leur agence :


Contrat Particulier

Contrat ☒ est le contrat favori

Rôle
Client principal

Date d'inscription
20/02/2023

Date de résiliation

Badge associé

☒ Notifications par mail ☒ Notifications par SMS

Ces notifications émises pour des raisons de service concernent les sujets suivants :

- *Traitement des demandes d'inscription*
- *Confirmation de réservation, modification ou annulation d'une réservation*
- *Problèmes de disponibilités d'un véhicule réservé*
- *Retard dans la restitution du véhicule*
- *Nouvelle facture*
- *Echecs de paiements, suspension de compte*
- *Validation/rejet des demandes (demandes de remboursements de carburant, changement d'adresse)*

Prestations fonctionnelles

Parcours client

- **Inscription**

Le client dispose de 3 modes d'inscriptions :

- Sur l'application mobile
- Sur le site internet
- En boutique si un opérateur est implanté localement

Les demandes inscriptions, quelle que soit la plateforme, entrent dans un circuit de validation avant création du contrat et du compte client.

Le circuit permet de vérifier les pièces justificatives, le paiement des frais et d'un dépôt de garantie, ainsi que la signature du contrat.

Le parcours d'inscription peut être repris et complété par le demandeur si un de ces éléments était manquant. L'opérateur peut notifier au demandeur la nature des corrections ou compléments à apporter, et lui communiquer le lien où corriger ces éléments.

Softiz permet de paramétrer selon la formule choisie, le nombre et la nature des pièces justificatives à joindre au dossier d'inscription.

Exemples :

Pour un professionnel, le KBIS sera exigé.

Pour une formule Etudiant, la carte d'étudiant sera exigée.

La signature du contrat se fait électroniquement, par la saisie d'un code de confirmation envoyé par SMS au demandeur au moment de sa confirmation.

Le paiement des frais d'inscription se fait en ligne en fin d'inscription.

• Réservation

La réservation d'un véhicule est possible à l'avance ou à la dernière minute 24h/24 et 7j/7 :

- Depuis l'application mobile
- Sur le site internet de l'espace client
- En appelant le centre d'appels 24H/24 7J/7
- En contactant la boutique si un opérateur est implanté localement

L'utilisateur choisit le lieu, le véhicule, la date et l'heure de début et fin de location.

Espace client et application mobile

L'espace client est accessible via l'application mobile Citiz (disponible sur l'Apple Store et Google Play) ou le site internet depuis n'importe quel navigateur Internet. L'interface et les fonctionnalités de base sont les mêmes sur les deux supports.

Le client se connecte à partir des identifiants choisis à l'inscription. Il peut ensuite gérer ses réservations, consulter l'historique des réservations, voir ses factures, éditer ses factures au format PDF, modifier ses informations personnelles.

Le conducteur principal et ses conducteurs supplémentaires accèdent aux mêmes fonctionnalités.

L'espace client est disponible dans plusieurs langues, le français et l'anglais par défaut.

• Site internet

Le site internet du Réseau Citiz s'adresse aux particuliers, aux professionnels mais également aux partenaires et collectivités. C'est un outil pour aider l'utilisateur dans son expérience d'autopartage, en répondant à ses questions et ses demandes de déplacement.

Il met en avant les valeurs fondamentales de l'autopartage : l'objectif est de limiter l'usage de la voiture, réduire le nombre de véhicules en ville et le taux d'émission de GES.

Le site propose actuellement une page nationale (<https://citiz.coop/>) ainsi qu'une page personnalisée pour chaque opérateur du Réseau. Il met à disposition les informations suivantes :

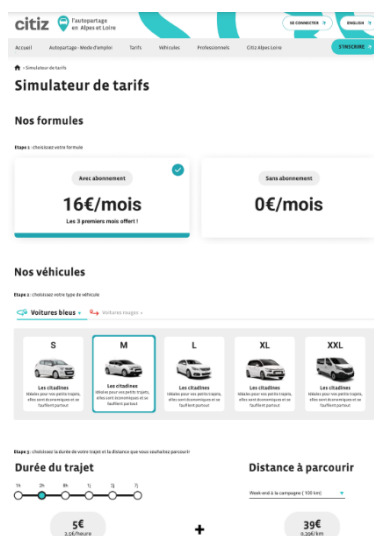
- L'autopartage : fonctionnement, valeurs
- Tarifs, abonnements et inscription en ligne
- Offres spécifiques particuliers et professionnels
- Mode d'emploi, carte des stations, types de véhicules
- Simulateur de tarif
- Prise de RDV en boutique
- Foire aux questions
- Lien vers les réseaux sociaux
- Déclinaison en anglais : mode d'emploi, inscription

Le site est compatible avec les dernières versions des navigateurs les plus répandus : Mozilla Firefox, Google Chrome, Safari, Microsoft EDGE ainsi qu'avec les systèmes d'exploitation Windows, Mac et Linux.

Il est en cours d'actualisation et une nouvelle version sera disponible d'ici 2024. Il sera encore plus ergonomique et plus accessible, avec des couleurs et typologies plus adaptées. Il sera également optimisé pour l'utilisation sur smartphone.

Le CMS sera sous Wordpress et plus facile d'utilisation. Les opérateurs du Réseau seront formés à son utilisation et de la documentation sera disponible.

Aperçu de la maquette en cours de développement, le visuel est susceptible d'encore évoluer :



A gauche : Page d'accueil (en cours de développement, visuel non contractuel)

A droite : Simulateur de tarif (en cours de développement, visuel non contractuel)

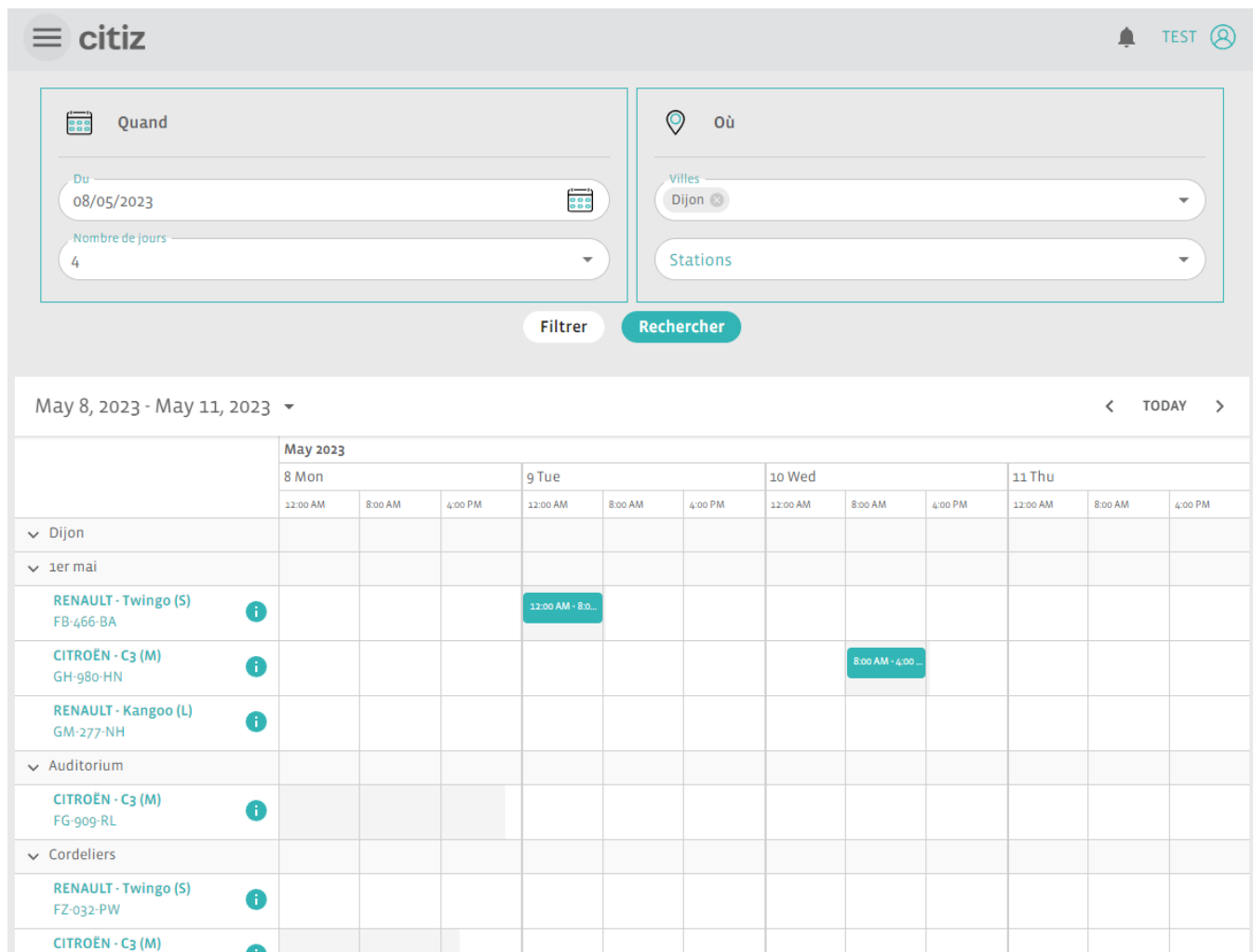
➤ La réservation

La réservation est possible sur l'espace client via le site internet. Elle peut être effectuée entre 3 mois (délai paramétrable) et 1 minute avant la location.

Deux modes de réservation sont proposés : depuis le planning ou depuis la carte. Ces recherches peuvent être affinées par la saisie de critères complémentaires (catégorie de véhicule, motorisation, boîte manuelle / automatique, équipements).

- **Réservation depuis le planning** : Les clients bénéficient d'une vue du planning de disponibilité des véhicules sur laquelle ils peuvent créer des réservations.

Le planning est chargé à une date et un nombre de jours donnés et affiche les disponibilités sur une ville ou station(s).



The screenshot shows the Citiz web interface for reservations. At the top, there's a header with the Citiz logo and user controls. Below it, search filters are displayed in two columns:

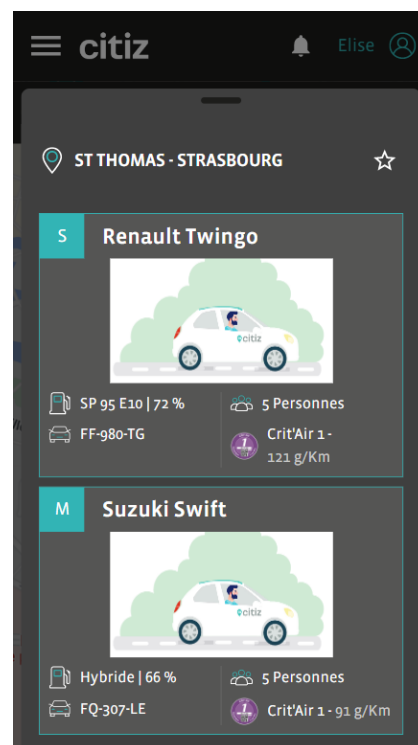
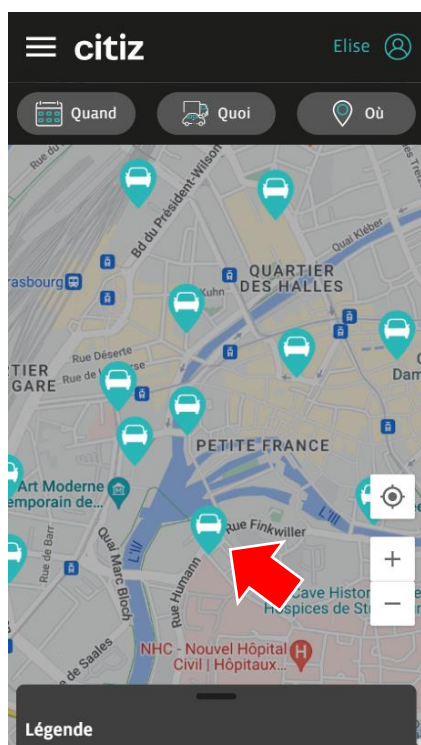
- Quand (When):** Includes a date range from 08/05/2023 to 08/05/2023, and a dropdown for 'Nombre de jours' (Number of days) set to 4.
- Où (Where):** Includes a dropdown for 'Villes' (Cities) set to 'Dijon', and a dropdown for 'Stations' (Stations).

Below the filters are buttons for 'Filtrer' (Filter) and 'Rechercher' (Search). The main section shows a calendar view for 'May 2023' from May 8 to May 11, 2023. The calendar is organized by days of the week (Mon, Tue, Wed, Thu) and times (12:00 AM, 8:00 AM, 4:00 PM). Various vehicles are listed on the left, including Renault Twingo, Citroën C3, and Renault Kangoo, each with an information icon. Some vehicles have reservation slots highlighted in blue, such as '12:00 AM - 8:00 AM' for a Renault Twingo on Tuesday, May 9th, and '8:00 AM - 4:00 PM' for a Citroën C3 on Wednesday, May 10th.

La liste des véhicules proposés peut être affinée en sélectionnant des filtres optionnels.



- **Réservation depuis la carte des stations** : un pictogramme représente les différentes stations sur la carte. Il faut cliquer sur une station pour accéder aux véhicules disponibles.

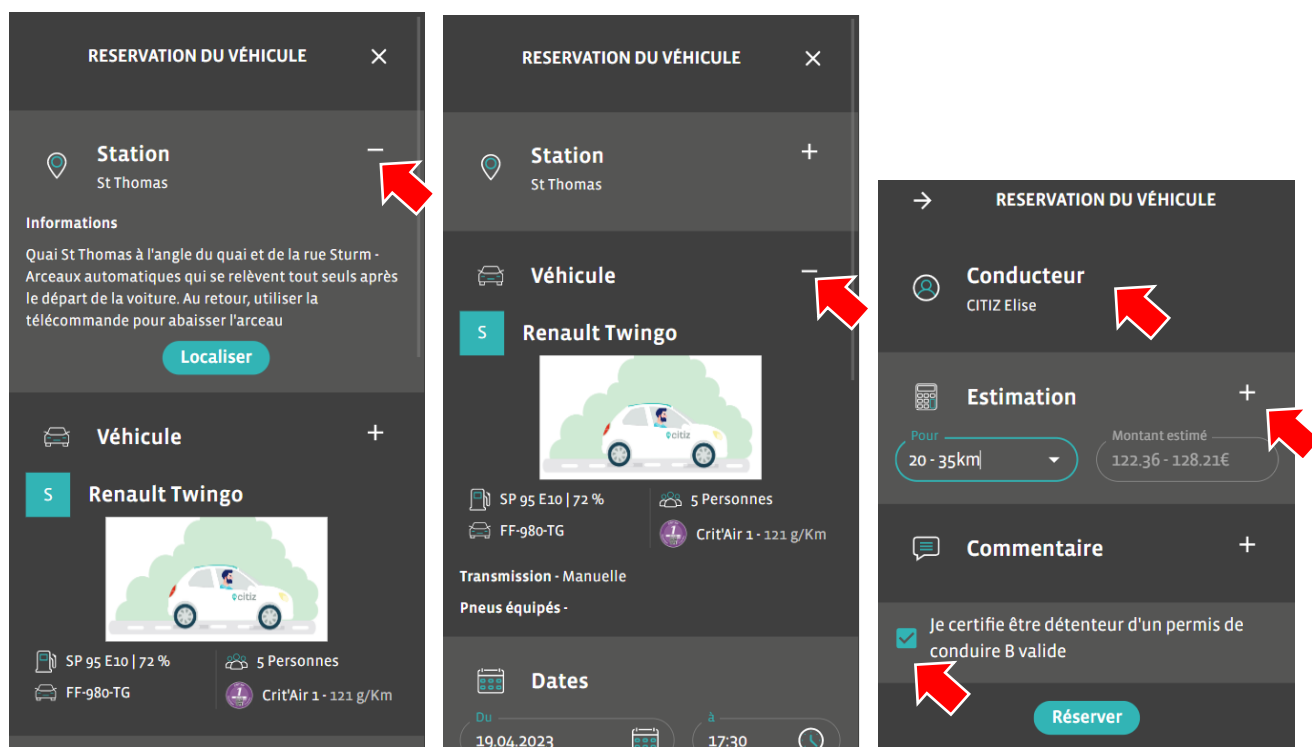


Exemple de réservation depuis la carte : les stations sont matérialisées par un pictogramme. Cliquer sur la station permet d'accéder aux véhicules disponibles. La position de l'utilisateur est affichée si la géolocalisation est activée.

Avant de confirmer une réservation, le client peut :

- Consulter des informations au sujet de la station et du véhicule,
- Choisir le conducteur : lui-même ou un autre conducteur inscrit sur le même contrat
- Estimer le coût de la réservation, en fonction de la durée de la réservation, et du nombre de kilomètres estimé.

Il doit ensuite confirmer que le conducteur possède un permis B valide avant de créer la réservation. D'autres conditions, sous forme de case à cocher, peuvent être ajoutées : leur acceptation est requise pour pouvoir valider une réservation.



Ecran de confirmation d'une réservation

Les agents de la centrale d'appels ou en boutique disposent de ces mêmes fonctionnalités pour créer des réservations au nom d'un client.

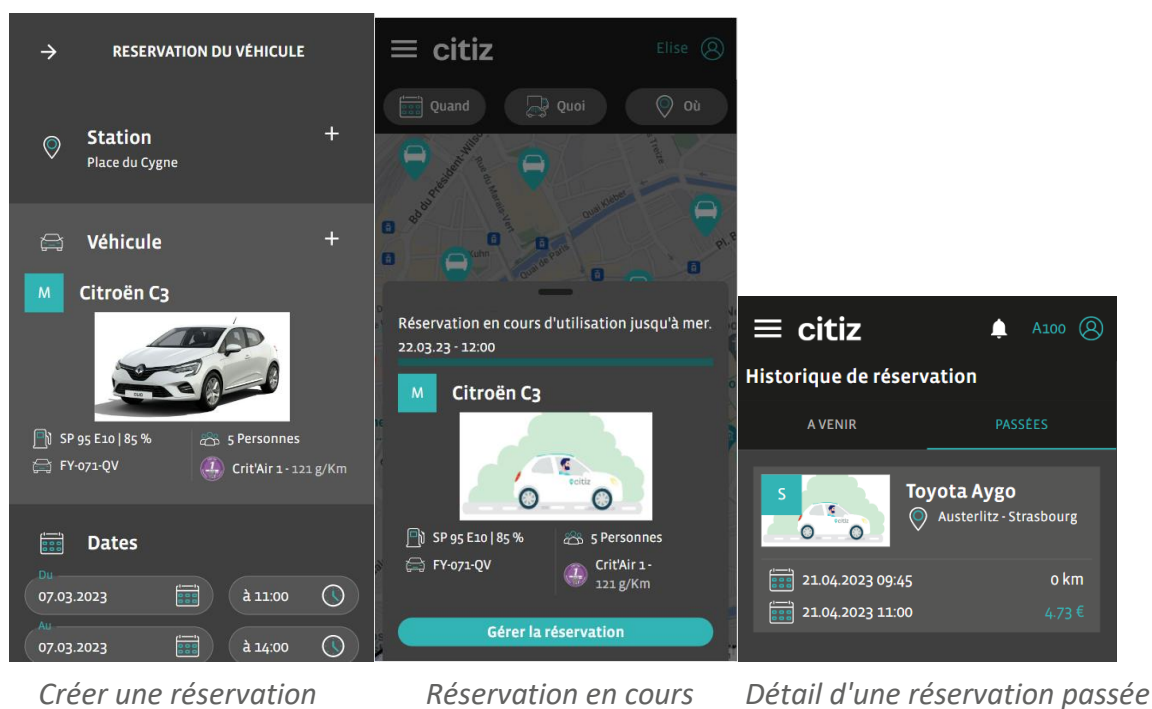
Le client reçoit une confirmation de sa réservation par email et/ou SMS (selon la configuration de son compte) mentionnant la station, le véhicule, la date et l'heure de départ et de retour.

En fin d'utilisation, 15 minutes avant la fin de sa réservation, un SMS est également envoyé au client pour lui rappeler la fin prévue de la réservation et s'assurer qu'il ne soit pas en retard.

L'espace utilisateur sur le site internet offre les fonctionnalités suivantes :

- La géolocalisation,
- La consultation des stations et véhicules disponibles sur la carte,
- La réservation d'un véhicule avec affichage d'un coût prévisionnel (km modulables),
- La consultation des utilisations passées et à venir, dont le coût,
- La simulation du tarif d'une réservation,
- La modification/annulation des utilisations à venir.

Exemples d'écrans de l'espace utilisateur pour une réservation en cours :

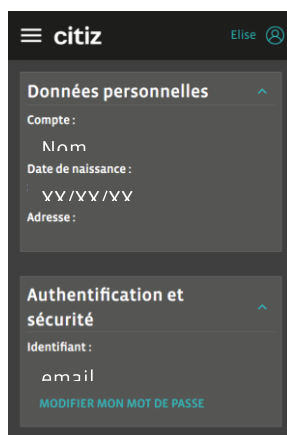


➤ La gestion de compte

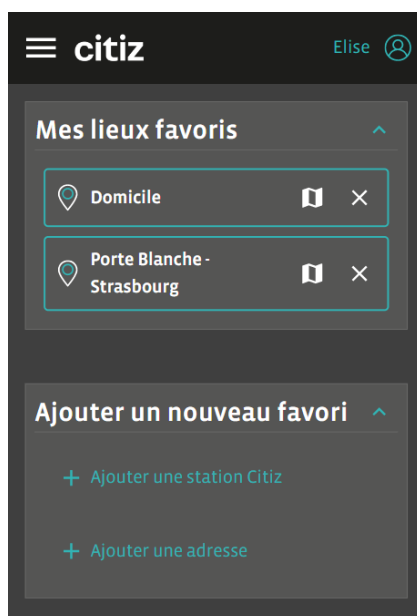
L'utilisateur peut gérer son compte directement depuis son espace personnel pour :

- *Modifier ses informations personnelles : mot de passe, mail, téléphone, notifications*
- *Ajouter des lieux favoris : adresse, station*
- *Consulter ses factures*
- *Demander un remboursement d'énergie en cas d'avance de frais si la carte carburant n'a pas pu être utilisée*
- *Modifier son contrat :*
 - Modifier la formule avec ou sans abonnement (tous les 3 mois)
 - Modifier l'offre d'assurance (tous les 3 mois)
 - Ajouter un nouveau conducteur
 - Accéder à son contrat sous format PDF
 - Modifier son adresse
 - Ajouter/supprimer une carte bancaire
- Retrouver les coordonnées de la boutique et du centre d'appels

Exemples d'écrans :



Données personnelles



Gestion des favoris

Gestion du contrat ->



Des profils de type Superviseur, pour les comptes professionnels, sont possibles : ces comptes ont accès à l'ensemble des fonctionnalités de gestion du compte et peuvent par ailleurs créer des réservations pour les autres conducteurs du contrat.

• Application mobile

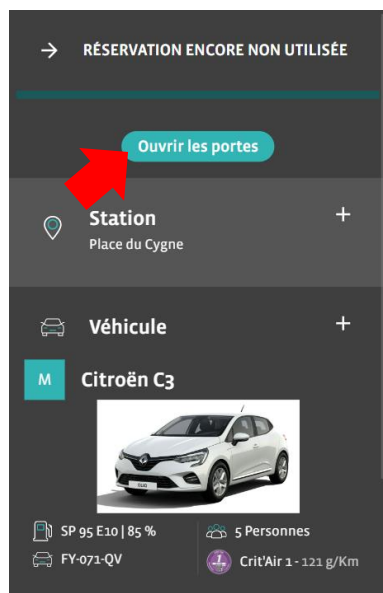
L'espace client est également accessible via l'application mobile Citiz disponible sur l'Apple Store et Google Play. Elle est adaptée pour la consultation sur smartphone ou tablette.

L'interface et les fonctionnalités de l'application sont les mêmes que l'espace client via le site internet (voir chapitre précédent). Elle permet également les fonctionnalités supplémentaires suivantes :

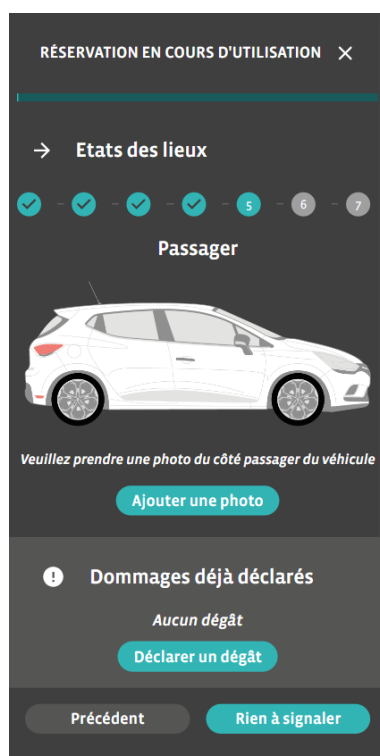
- *Le déverrouillage et verrouillage des portes du véhicule en début et fin de réservation,*
- *L'état des lieux et déclaration de dégâts avec transmission de photos,*

Les personnes ne disposant pas d'accès à l'application peuvent toujours utiliser le service avec un badge pour le déverrouillage et verrouillage du véhicule en début et fin de réservation. Ils peuvent contacter l'assistance par téléphone pour toute déclaration de dégât.

Exemples d'écrans :



Ouverture des portes



Etat des lieux



Déclaration de dégâts

Prestation optionnelle obligatoire

Fourniture d'une assistance client 24h/24 et 7j/7

France Autopartage fait appel à un sous-traitant pour pouvoir proposer une prestation de centre d'appels 7j/7 et 24h/24 aux membres du réseau Citiz, pour assurer l'assistance des clients utilisateurs des véhicules des membres du réseau Citiz en complément des agences locales.

Le contrat de sous-traitance en vigueur est conclu avec une entreprise certifiée "à missions", dont le siège social est situé en France.

Les appels concernant Citiz sont traités exclusivement depuis leur site en France.

- Périmètre

La partie du personnel de la centrale dédiée à l'activité Citiz est habilitée à assister les clients sur la prise en main technique (liée à la technologie autopartage) des véhicules, ainsi qu'un certain nombre de situations d'assistance et de dépannage dont le périmètre est défini ci-après :

Réservation	• Réserver • Modifier • Annuler • Objets oubliés
Assistance (parcours technique)	• Ouverture • Démarrage • Fermeture
Assistance (véhicule)	• Prise en main véhicule (hybride, électrique, PMR, vélo...) • Procédure carburant / énergie
Stationnement	• Signaler un véhicule hors station • Retrouver un véhicule hors station
Retard	• Gestion du client en retard • Gestion du client suivant
Etats des lieux	• Retranscrire les anomalies signalées par téléphone
Dépannage	• Mandater l'assurance • Rapatrier un tiers
Commercial	• Valider des inscriptions en ligne

Pour pouvoir assurer une prestation fiable, efficace et de qualité, les procédures appliquées sont communes à l'ensemble des opérateurs membres du réseau Citiz et disponibles sur un site dédié.

Une mise à plat annuelle est effectuée par France Autopartage avec les membres bénéficiaires de son réseau pour s'assurer que les procédures conviennent à tous.

Pour mener à bien sa mission, le personnel du centre d'appels a accès au logiciel de gestion des réservations et des véhicules, en profil « centre d'appels » (accès en lecture seule aux informations de réservations, fiches clients et informations véhicules).

A ce jour, 26 salariés de la centrale sont formés et peuvent être amenés à prendre des appels concernant Citiz. La gestion des accès se fait au niveau de France Autopartage, sur demande du référent du contrat.

- Pilotage et qualité

La qualité de service contractuelle est de 80 %, à savoir un engagement de décroché de 80 % des appels entrants (hors appels abandonnés avant 15 secondes).

Un suivi qualité est assuré par France Autopartage, avec un comité de pilotage mensuel composé d'un référent qualité chez France Autopartage, du référent activité Citiz et de la responsable activité opérationnelle chez la centrale.

Les membres du réseau Citiz ont la possibilité de faire remonter tout dysfonctionnement à la cellule qualité de France Autopartage pour alimenter ce comité de pilotage.

Un reporting détaillé des appels traités par intervalle horaire est mis à jour chaque lundi à l'ensemble des bénéficiaires du centre d'appels, avec une visibilité globale et une visibilité par entité. Ce reporting contient notamment le nombre d'appels reçus, le taux moyen de décroché et le délai moyen de traitement.

Tous les dysfonctionnements sont répertoriés et analysés, et alimentent les besoins en formation ou rappel de formation, ainsi que les besoins d'évolution du système logiciel.

- Formation

La formation des nouveaux agents est assurée par la référente activité Citiz. Une fois par an, France Autopartage assure un rappel de formation à tous les agents, en présentiel sur site.

Chaque agent est évalué mensuellement par sa hiérarchie, soit sur un contrôle d'appels traités aléatoire, soit à la suite d'un signalement de la cellule qualité de France Autopartage.