

## Information : Installation de bornes d'accueil sur les sites d'Aire et Agen

Directeur sponsor : Philippe SANTACATALINA / Bernard LARRIVIERE

Leader : Virginie TOURNIER



Activité	Avis	Remarques / réserves
Direction Commerciale		Avis favorable
Direction des Entreprises et Marchés Spécialisés	NS	
Direction Energie Transitions et Logistique		Avis favorable pour 2 bornes par site avec réutilisation des anciennes bornes retrouvées. Il faudra animer les bornes, avec un référent par site.
Direction Bancaire, Paiements et Assurances		La priorité est aux visiteurs externes. Nous avons aussi de nombreux visiteurs salariés, pour les formations notamment, qui se perdent car le site est un peu étendu, et les salles disséminées... Donc l'option à deux bornes est souhaitable
Direction Crédit et Recouvrement		Si un choix doit être fait (budgétaire principalement), il convient évidemment de privilégier la borne client qui doit intégrer l'orientation vers l'agence et la DCS). Si on peut faire plus, accord pour borne collaborateurs. Il n'y a qu'à l'usage que nous en constaterons (ou pas) l'utilité
Direction des Ressources Humaines et Orga.		Interrogation sur l'utilité d'une borne coté personnel
Direction Financière et Développement immo.		Budget Techno
RSE		

# Rappel contexte et objectifs des bornes sites



Installation de bornes d'accueil sur les sites d'Agen et d'Aire avec le prestataire Netisse à compter de septembre 2023  
⇒ **2 bornes sur chaque site** => 1 à l'entrée principale et 1 à l'entrée du personnel, soit 4 bornes sites



## Contexte :

- Absence d'accueil physique (≠ Bacalan)
- Des accès multiples sur les sites d'Agen et d'Aire
- Des visiteurs avec des profils et besoins variés : fournisseurs, clients, collègues en formation, ...
- Un dispositif **complémentaire au projet d'interphones** en cours, accessibles 24h/24 depuis l'extérieur du bâtiment
- Un format et un habillage de borne à adapter à la configuration des sites



## Objectifs :

La borne d'accueil permet une prise en charge et une orientation rapide du visiteur lors de son arrivée sur les sites d'Agen et Aire, et notamment de :

- **Réduire le temps d'attente** réel et perçu pour les visiteurs
- Donner une **image efficace** par la prise en charge rapide, en l'absence d'accueil site
- Personnaliser l'orientation : diriger le visiteur vers le **bon interlocuteur**
- Apporter une solution **simple pour les collaborateurs** des sites (utilisation de la pile et notifications)
- Respecter les aspects **sécuritaires**



# Le parcours visiteur pour les sites d'Agen et Aire

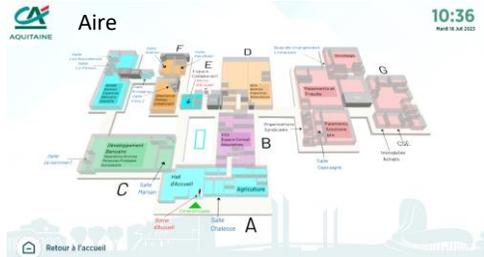
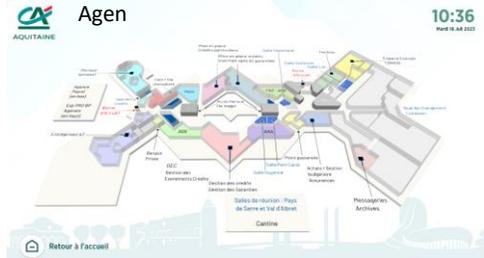


## J'ai RDV / je souhaite contacter

Le visiteur renseigne son nom et sa civilité sur la borne, puis sélectionne le service

## Plan du site

Rendre les collaborateurs autonomes pour se situer dans le bâtiment (formation, services)  
 ⇒ Crédit Agricole et locataires

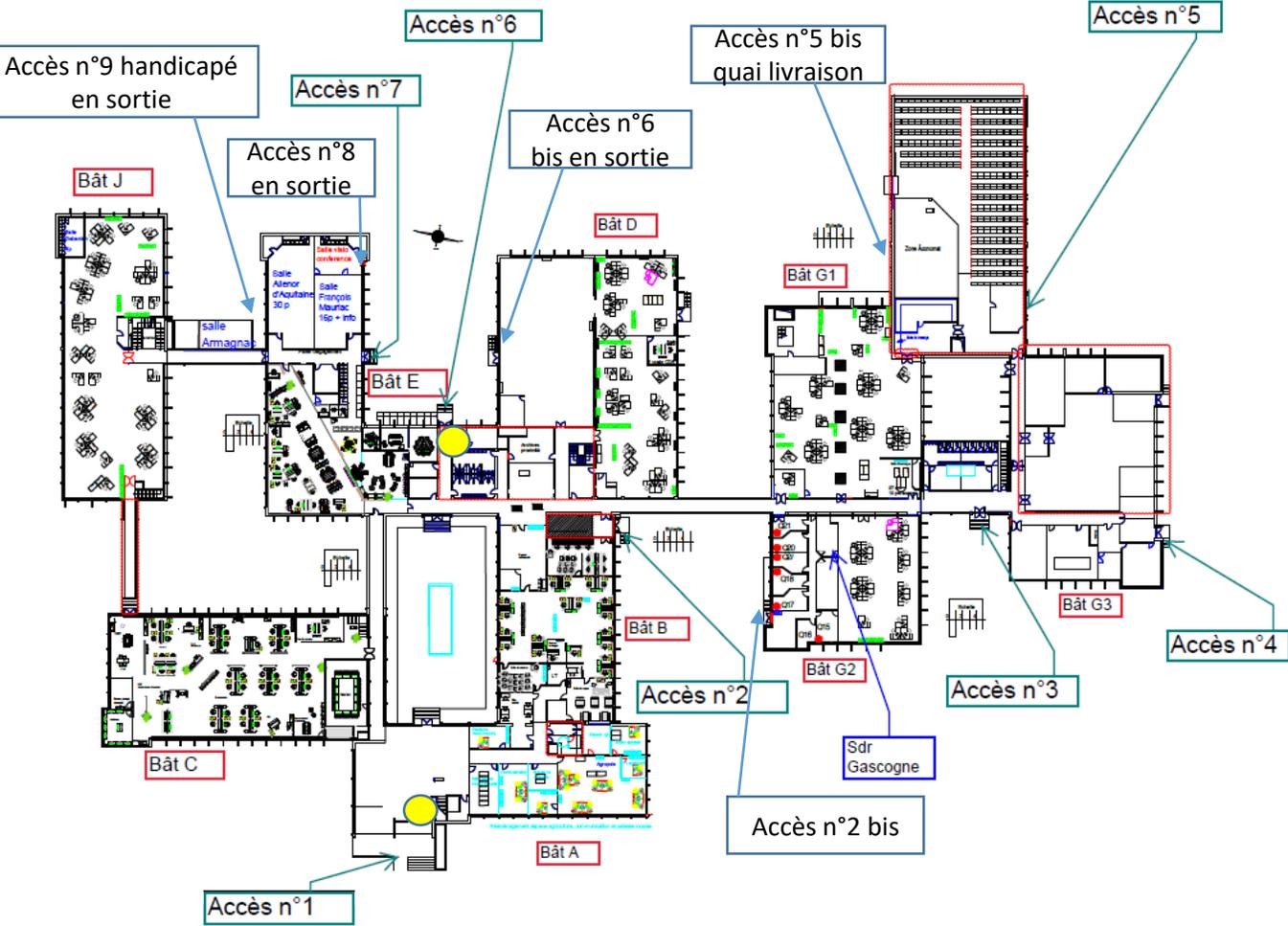


## Livraison



- Le visiteur est invité à patienter
- Le collaborateur reçoit une notification par mail et par Pop-up pour aller chercher le visiteur

# Emplacement des bornes Aire



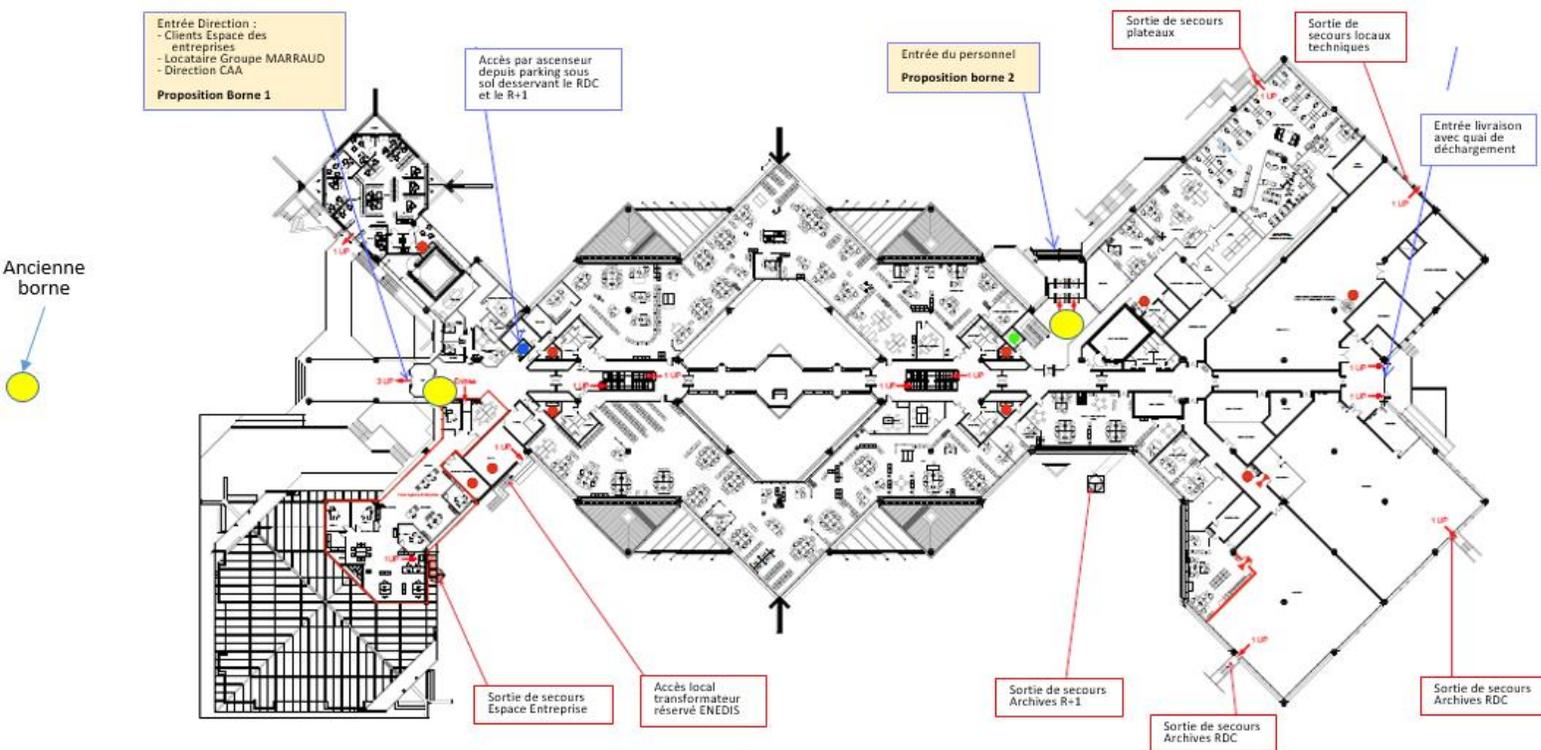
Borne entrée principale :



Borne entrée personnel :



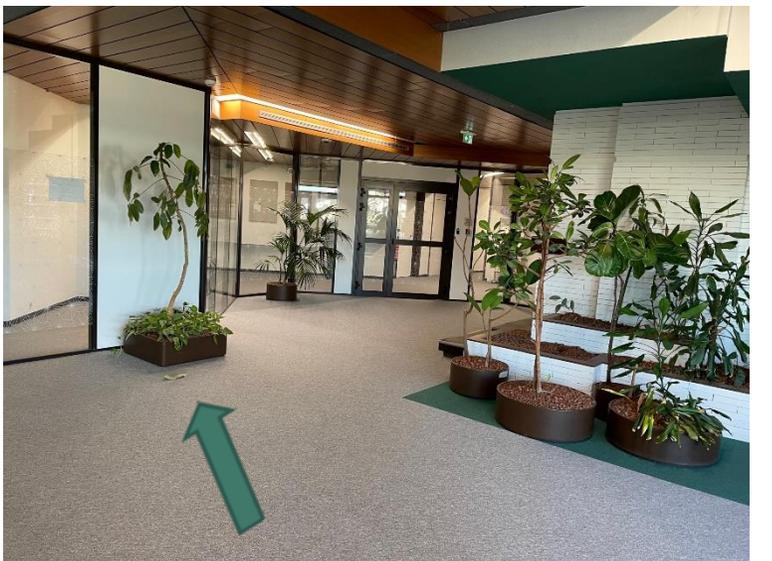
# Emplacement des bornes Agen



Borne entrée principale :



Borne entrée personnel :



# Planning pour les 4 bornes sites

Juin 2023				Juillet 2023				Août 2023				Septembre 2023			
S23 : 5 au 9	S24 : 12 au 16	S25 : 19 au 23	S26 : 26 au 30	S27 : 3 au 7	S28 : 10 au 14	S29 : 17 au 21	S30 : 24 au 28	S31 : 31 au 4	S32 : 7 au 11	S33 : 14 au 18	S34 : 21 au 25	S35 : 28 au 1	S36 : 4 au 8	S37 : 11 au 15	S38 : 18 au 22

**Moratoire CATS**

Choix fonctionnels livrés  
Cahier des charges livré

Développement par Netisse

 17/07 Livraison logiciel Netisse

Tests techniques  
Prépa accompagnement

 Démarrage bornes sites

 Demande d'ouverture de flux à CATS (mini 1 mois)

 Demande presta info install. bornes + script sur postes

Rédaction procédures  
(si mobilité notamment)

Conduite du changement

 Avis CASIHA sur ARM bornes sites

Actualisation contrat  
entretien nettoyage

 Commande borne Agen  
+ support mural hall Aire  
+ installation prises

 Commande panneaux  
signalisation hall Aire

 Livraison 3 supports  
muraux

 Livraison borne Agen

 Installation prises,  
supports et câblages

## Coûts des 4 bornes sites

13 562 €  
+ 1 200€ / an

Coûts TTC	Mise en place déploiement	Chaque année (RUN)	Commentaire
Logiciel - Développement module site	4 800		
Maintenance annuelle	1 200	1 200	2023 puis chaque année
Bornes physiques	6 812		1 borne Shéridan habillée 4020€ + achat de 3 écrans et 3 supports muraux 2791,94€
Installation			Devis en cours immo + demande de prestation Avem
Signalétique	750		Estimation. 3 panneaux car borne shéridan habillée
<b>Total</b>	<b>13 562</b>	<b>1 200</b>	

### - Budget

- Budget initial 22 120 €
- Décision CDD mars 2023 : Pas de module SMS, récupération des anciennes bornes si compatibles, achat d'1 seule borne Shéridan
- Réalisé : bornes retrouvées obsolètes. Achat d'1 borne Shéridan + achat de 3 écrans tactiles et 3 supports muraux

## Accompagnement du changement

Impact changement faible sur les sites. Un dispositif d'accompagnement similaire aux bornes agences :

-  Co-construction du projet avec les directeurs et les managers des sites :
  - Aire : co construction avec le Directeur du site et les 3 responsables de domaines qui ont sondé leurs équipes
  - Agen : visites de chaque service sur le site, entretiens avec le Directeur du site, les managers et les équipes
-  Mail d'info démarrage des bornes à l'ensemble des collaborateurs d'Agen et d'Aire
-  Accompagnement des collaborateurs référencés sur la borne à la mise en place : démonstrations bornes et pile le jour du démarrage, [bagage](#), aide à la mise en place des règles de routage outlook
-  1 référent par site : Karine LAMOULIE à Aire et Sylvie MANDON à Agen
-  SAV assuré par l'organisation / qualité informatique
  - Détection et suivi des incidents à déclarer impérativement
  - Besoins d'ajustements / paramétrages
-  Recueil des avis collaborateurs pour intégration au bilan

# Actions à réaliser

## Le jour J



Démonstration à la mise en route + posture accueil (V Tournier) : cf [bons réflexes](#)



Découvrir le [tableau de bord](#) permettant de prendre en charge les visiteurs



Mettre en place des **règles de routage outlook**, en cas d'absence ou de télétravail => orienter les mails arrivant de Netisse (CAAQ : Borne d'orientation <borne@welcometouchscreen.com> ) vers le binôme pour s'assurer que les présents sur site pourront accueillir le visiteur.



Re-sensibilisation de tous les collaborateurs aux zones de stationnement personnel /clients



Re-sensibilisation de tous les collaborateurs à la [sécurité des sites](#)

## Au fil de l'eau



Je remonte les incidents éventuels au 833 99 99 au motif borne accueil



J'informe mon référent site en cas de **mobilité** au sein de mon service pour actualiser la borne (entrée ou sortie)

# ANNEXES

# Liste des entités affichées sur les bornes et les interlocuteurs (sept 2023) :



## Agen



<b>Accueil site</b>	DESBARATS Isabelle; FRAUNIE Michel ; GARY Catherine ; GIVRY Alain; MANDON Sylvie
<b>Crédits Conso</b>	MARQUES Marion; BIOT Vincent + en interne : redirection mails vers 833LD.D_ESPACE.CONSEIL.CREDITS@ca-aquitaine.fr
<b>Communication, Vie mutualiste, Fondation</b>	MENUZZO Christel ; VEBER Françoise
<b>Achats</b>	Stéphanie VALETTE - Romuald PEROU - Martine COLLART
<b>Technologie / Informatique / AVEM</b>	Mail de référence : qualite-craq@ca-aquitaine.fr Pop-up : PETIT Jean-luc ; MOIZAN Fanny ; QUEILLE Sophie
<b>Point passerelle</b>	DURAND Caroline - MARILLONNET Isabelle

## Aire



<b>Directeur site</b>	- Assistante de direction : Karine.LAMOULIE - Immobilier / Messageries : Olivier PONS - Avem : message avec coordonnées : Antony BEAL 06.08.57.26.86 William KAGY 06.76.48.32.89 - Vie mutualiste / Partenariats : BABOULENE Eric
<b>Séparations Divorces Personnes Protégées Successions</b>	Séparations Divorces / Espace Personnes Protégées / Successions / Epargne => Lien vers les managers C1 - C2 pour les 3 menus G.CASES – C.MALLET- M. DUCASSE – Marie-Hélène VUAILLE
<b>Paiement Fraude</b>	Lien vers les managers C1 - C2 : Vincent LESPIAU - Chantal MONDENX - Alexis GONSE - Ingrid PUJOL- Nathalie LAFITTE - Emilie REMAUD
<b>Assurances</b>	Lien vers les managers C1 - C2 : Frédéric SALLES - Laurent SAINT GERMAIN - Laetitia ESCARTIN - Nicolas LABORDE - Benjamin VICIANA
<b>Agriculture / EGEA</b>	Myriam MARIMPOUY - Ludovic DELAIRE + routage mess en cas d'abs vers Françoise LANNEBERE + Magali CARDONNE
<b>Qualisud</b>	Envoi notification mail : <a href="mailto:contact@qualisud.fr">contact@qualisud.fr</a>



1

Lors de l'ouverture de session, un lien s'ouvrira automatiquement pour accéder à l'interface de la borne (=la pile), recevoir les pop-up et indiquer que vous avez accueilli le visiteur.

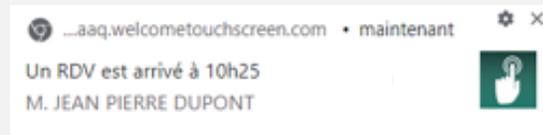
**Je laisse la fenêtre ouverte** pour recevoir les notifications.

Si j'ai fermé la fenêtre, un raccourci est disponible sur le PUC, dans Mon Entreprise, Ma CR :



2

Je suis attentif aux notifications mail + pop-up en bas à droite de mon poste de travail pour aller chercher rapidement le visiteur



3

Je valide **SYSTEMATIQUEMENT** la prise en charge du visiteur



4

**Je consulte régulièrement** la pile pour m'assurer qu'il n'y a pas de visiteurs en attente et non pris en charge

Tableau de bord (= la pile) : pour prendre en charge le visiteur et visualiser les statistiques de la journée

M. Collaborateur TEST

Pile : AGEN

Clients en attente (2)

Clt 1 - Arrivée : 10h21 - Attente : 5m  
Mme MARIE DUBOIS  
RDV | Accueil site  
Prendre en charge

Clt 2 - Arrivée : 10h25 - Attente : 1m  
M. JEAN PIERRE DUPONT  
RDV | Accueil site  
Prendre en charge

Statistiques

AGEN

Nombre de clients de la journée : 3

Rendez-vous :	Vous	Agence
Nombre :	1	3
Temps d'attente :	7m 51s	5m 34s

La Pile permet d'avoir une vue globale sur :

- 1 Les collaborateurs du service connectés à la Pile. (👤 : connecté, 👤 : non connecté)
- 2 Les visiteurs en attente pour un rendez-vous avec le service du collaborateur, à
- 3 Notification des collaborateurs du service.
- 4 Le nombre de visites client pour un rendez-vous avec le service en temps réel.

Prendre en charge

...aaq.welcometouchscreen.com • maintenant

Un RDV est arrivé à 10h25  
M. JEAN PIERRE DUPONT

# Cotation RSE

