



16 décembre 2010

---

### **La population du comté de Cleveland au Royaume-Uni, attribue un taux de satisfaction élevé à Steria et à la police de la région, pour la qualité de leur service aux citoyens**

---

Pour ses 30 premiers jours en tant que prestataire de services de la Police de Cleveland, Steria a obtenu de la part de la population locale une note de satisfaction de 98,8% pour la gestion des appels. Steria travaille avec la Police de Cleveland depuis un mois pour fournir aux forces de l'ordre, dans le cadre d'un partenariat de services partagés annoncé au mois de juin, une salle de commande ainsi que des services dédiés aux fonctions judiciaires et aux tâches administratives.

En juin dernier, Steria et la Police de Cleveland ont annoncé un partenariat reposant sur la prestation de services partagés, permettant de réaliser des économies de 60 millions d'euros (50 millions de livres sterling). Steria a commencé à déployer ces services le 1<sup>er</sup> octobre 2010, en lançant par exemple un nouveau système de rappel téléphonique qui permet d'interroger la population sur la qualité du service reçu. Sur les 5 202 réponses reçues, 98,8% des personnes interrogées se sont dites « satisfaites », « très satisfaites » ou « extrêmement satisfaites » du service reçu concernant la gestion des appels et la rapidité de la réponse.

Dans le cadre de ce contrat, Steria déploie des services clés pour les forces de l'ordre, dont la gestion des appels, l'aide à la préparation des dossiers d'affaires pénales, ainsi que des prestations de services partagés dans les domaines de la finance, des ressources humaines, de la paie, et de la gestion de flottes. Ce partenariat, qui s'inscrit dans le programme Putting People First (*les citoyens d'abord*), est en bonne voie pour contribuer à l'amélioration de la gestion des appels, la réduction des tâches administratives et permettre aux policiers de consacrer davantage de temps aux opérations de terrain et de proximité.

Pour le Président de la Police de Cleveland, David McLuckie : « Nous avons toujours affirmé que l'un des objectifs clés du partenariat était d'améliorer le service que nous délivrons à nos concitoyens, tout en réalisant des économies considérables et en protégeant les intérêts du personnel.

Il est très encourageant, qu'après 30 jours de partenariat, nous ayons reçu plus de 5 000 réponses de la population grâce au système de rappel, dont une telle quantité de réponses positives. »



Selon Sean Price, Commissaire de la Police de Cleveland : « Ce n'est qu'en demandant l'avis des usagers de manière régulière et en agissant en conséquence que nous continuerons à améliorer la qualité de services aux citoyens. Le partenariat avec Steria fonctionne très bien, avec des niveaux de performances dans tous les domaines qui restent constants, voire qui s'améliorent. »

John Torrie, Directeur Général de Steria UK, a indiqué : « Les débuts de tout partenariat représentent à l'évidence un moment crucial, et je suis heureux de voir que notre collaboration avec la Police de Cleveland est aussi bien accueillie. Il s'agit d'un partenariat à long terme et nous nous consacrons à l'amélioration constante du service fourni ainsi qu'à la garantie d'une prestation d'excellence, à chaque étape du projet. »

**A propos de Steria : [www.steria.com](http://www.steria.com)**

Steria délivre des services qui s'appuient sur les nouvelles technologies et qui permettent aux administrations et aux entreprises d'améliorer leur efficacité et leur rentabilité. Grâce à une excellente connaissance des activités de ses clients et son expertise des technologies de l'information et de l'externalisation des processus métiers de l'entreprise, Steria fait siens les défis de ses clients et les aide à développer des solutions innovantes pour y faire face. De par son approche collaborative du conseil, Steria travaille avec ses clients pour transformer leur organisation et leur permettre de se focaliser sur ce qu'ils font le mieux. Les 18 300 collaborateurs de Steria, répartis dans 16 pays, prennent en charge les systèmes, les services et les processus qui facilitent la vie quotidienne de millions de personnes chaque jour. Créé en 1969, Steria est présent en Europe, en Inde, en Afrique du Nord et en Asie du Sud-Est. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 1,63 milliard d'euros en 2009. Son capital est détenu à hauteur de 19,7 % par ses collaborateurs. Steria, dont le siège social est basé à Paris, est coté sur Euronext Paris.

---

## Contacts Presse

**Firefly Communications**

Charlotte Stoel

Tél. : +44 (0)20 7025 8203

e-mail : [charlotte.stoel@fireflycomms.com](mailto:charlotte.stoel@fireflycomms.com)

**Steria**

Gary Follows

Tél. : +44 (0)7966 824764

e-mail : [gary.follows@steria.co.uk](mailto:gary.follows@steria.co.uk)

**Agence de presse : Firefly Communications**

Philippe Caillet / Benoîte Lavie

Tel : 33 1 42 80 16 32

e-mail. [steriagroupteam@fireflycomms.com](mailto:steriagroupteam@fireflycomms.com)

**Groupe Steria**

Isabelle Grangé

Tel: 33 1 34 88 64 44

e-mail. [isabelle.grange@steria.com](mailto:isabelle.grange@steria.com)