

# Transversalité, mobilité, approche collaborative

L'utilisateur au cœur de la modernisation  
des applications du Secteur Public







**Christophe GUILBERT**

Expert CRM  
Secteur Public



**Avec l'usage de plus en plus massif des outils digitaux dans les contextes personnels et professionnels, l'usager comme l'agent sont aujourd'hui des êtres augmentés.**

Trois tendances peuvent l'illustrer :

- L'administré consulte en ligne ses comptes en banque, réserve un restaurant directement depuis son smartphone, écoute de la musique en streaming, poinçonne son billet de train via un simple QR code et partage son humeur sur les réseaux sociaux. De fait, les internautes s'attendent à retrouver les services publics sur les mêmes supports.
- L'agent est, de la même manière, consommateur de la révolution numérique. Dans le cadre de sa mission de service public, il s'attend légitimement à utiliser des solutions simples, rapides, ergonomiques et connectées. Ceci aussi dans le but de se libérer un temps précieux pour maintenir un service physique pour les populations vieillissantes et fragiles, en situation de handicap ou en zone blanche.
- L'information organisée en silos - avec au moins autant d'applications qu'il y a de services - cède de plus en plus sa place à une approche transversale et collaborative qui permet de vrais gains de productivité et de qualité.

Toutes ces nouvelles forces convergent. Chacun en a conscience. Elles sont même la source principale de la modernisation des applications métiers.

Dans une volonté de moderniser massivement le Secteur public, le président Emmanuel Macron a débloqué 2,3 milliards d'euros. Cette enveloppe a pour objectif de financer la numérisation des infrastructures de l'Etat, notamment au travers des technologies dites de rupture : cloud, informatique quantique ou bien encore cybersécurité.

La mise en place de notre suite CRM Secteur Public, intrinsèquement gouvernée par le principe d'amélioration continue, est certainement l'une des réponses les plus innovantes. Grâce à elle, la DSI dispose d'une plateforme « génératrice d'applications », résolument fonctionnelle et disposant de briques préexistantes.

Son socle « CRM » et « métier » offre un double avantage :

- Il est immédiatement opérationnel avec ses fonctionnalités standardisées
- Il est évolutif au travers de deux aspects majeurs : les mises à jours et nouvelles fonctionnalités socles et le magasin d'extensions permettent à la solution d'être toujours plus pertinente pour ses utilisateurs selon les besoins réels d'usages.

Ce livre blanc propose une approche méthodologique qui positionne la suite CRM Secteur Public comme un nouvel élément essentiel de l'urbanisation du SI public.

Bonne lecture !



LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS LE SECTEUR PUBLIC :  
MODERNISATION DES USAGES ET DES OUTILS

p 3 à 6



MISER SUR UNE SOLUTION ADAPTÉE AUX ENJEUX DU SECTEUR PUBLIC  
POUR GAGNER EN EFFICACITÉ

p 7 à 13



MÉTHODOLOGIE ADAPTÉE :  
COMMENT METTRE EN ŒUVRE EFFICACEMENT UNE SUITE CRM SECTEUR PUBLIC ?

p 14 à 16

---

# LA TRANSFORMATION DIGITALE DANS LE SECTEUR PUBLIC :

## MODERNISATION DES USAGES ET DES OUTILS

---



## DSI, UN MÉTIER EN PLEINE ÉVOLUTION

Une enquête menée par Markess International a révélé que, depuis plus d'une décennie, les infrastructures tendaient à s'externaliser. Le Cloud étant devenu maître dans les services informatiques auprès des organisations, les éditeurs de logiciels proposent ces plateformes mutualisées agrémentées de contrats de maintenances et une délégation de compétences technique. Le DSI, chef d'orchestre de la transformation numérique des établissements de Service Public, porte le rôle essentiel d'assembleur et intermédiaire entre son organisation et les prestataires de services informatiques.

---

*« Les lignes de code disparaissent au profit de lignes de spécification »*

---

Dans les coulisses, l'équipe informatique intervient davantage en amont des projets pour accompagner les métiers dans l'expression de leurs besoins. Les lignes de code disparaissent au profit de lignes de spécification. Très sollicités, les collaborateurs du service informatique doivent pouvoir passer aisément du rôle de chef de projet à celui d'administrateur fonctionnel.

**Comment les y aider ?** En favorisant l'usage d'un minimum de solutions disposant d'un maximum de fonctionnalités et d'interactions.

Les services rendus sont également accessibles aux usagers de façon numérisée, exposant ainsi à tous le travail de l'équipe informatique. Si cette vitrine est un atout incontestable, elle demande en même temps de l'exigence et de la réactivité.

En servant à la fois les intérêts des « utilisateurs-administrés » et des « utilisateurs-agents », le DSI occupe une place stratégique :

- En facilitant la transformation des processus qui permettent des gains de performance ;
- En accompagnant la modernisation des usages en favorisant la conduite du changement.



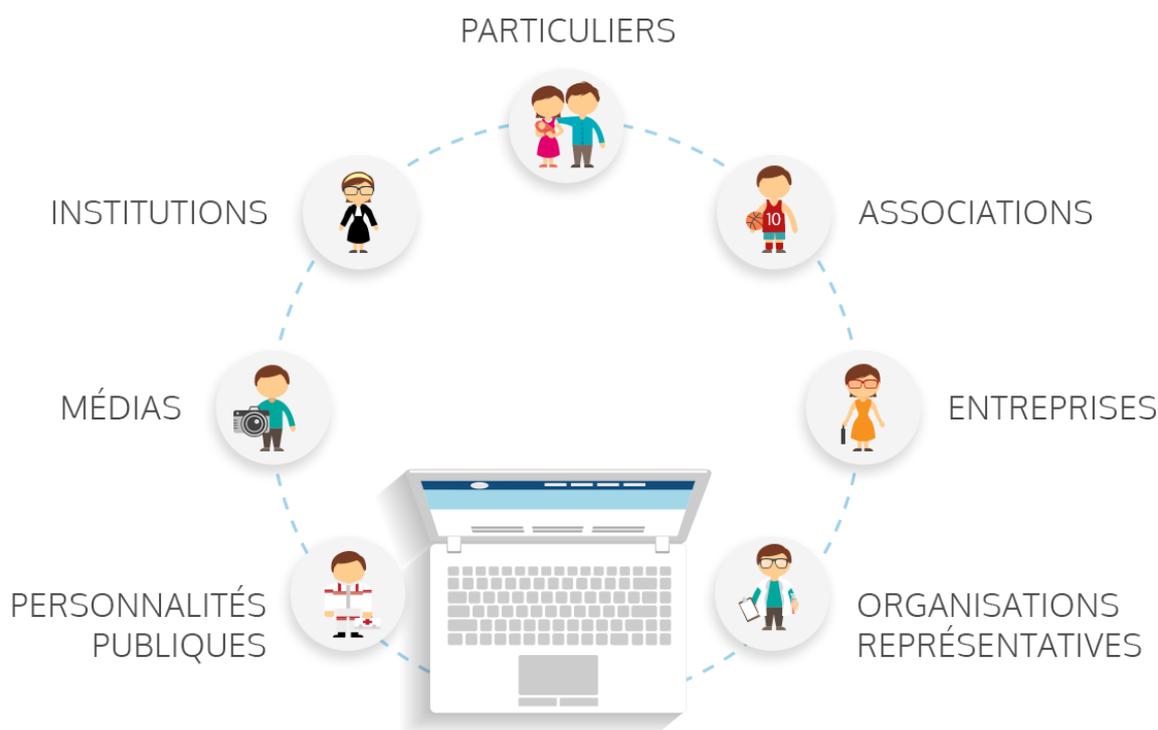
---

<sup>1</sup> <http://blog.markess.fr/2015/06/observatoire-markess-des-competences-numeriques-des-collectivites-locales.html>

# LA RÉVOLUTION DIGITALE POUR TOUS

Nous le disions en introduction : la modernisation du Secteur Public passe par la politique de digitalisation massive des établissements menée par le gouvernement. L'objectif : permettre aux agents d'optimiser leurs processus et mettre l'utilisateur et l'administré au cœur de ce dispositif en proposant des services numériques qui fluidifient le parcours de chacun.

Même s'ils reçoivent diversement ces innovations, tous les usagers sont concernés.



Les besoins de modernisation s'observent aussi bien dans la relation avec les personnes physiques, la relation avec les personnes morales et l'organisation interne de l'administration. C'est encore plus le cas pour les besoins communs à ces trois domaines.

En voici quelques exemples :

- **Relations avec les personnes physiques** : aides, services à la population, organisation d'événements, diffusion d'informations, instruction et suivi de demandes ...
- **Relations avec les personnes morales** : accompagnement et développement économique, gestion des subventions, prêt ou location de ressources ou d'équipements, organisation d'événements, centres de gestion, syndicats d'énergie, ...
- **Organisation interne de l'administration** : ressources humaines (recrutements, commissions, carrières...), interventions sur le domaine public, suivis budgétaires et financiers, processus d'instruction, de décision et de délibération, gestion des investissements, des achats, du fonctionnement des équipements...

Si un simple formulaire de saisie des données mis à disposition des usagers ou des entreprises présente une amélioration certaine, le digital peut faire bien plus pour la productivité du secteur public. Mettre en place des portails extranet dédiés aux usagers, aux entreprises, aux associations et tout autre acteurs pertinent.

Ces espaces privés offrent la possibilité de créer une relation personnalisée avec chacun et d'échanger données et documents en toute sécurité grâce à l'authentification par compte. Et, pour respecter le RGPD, les utilisateurs bénéficient d'un opt-in/opt-out et de la possibilité de modifier ou supprimer leurs données.

La digitalisation des services se retrouve partout où intervient la puissance publique : la représentativité, le développement économique, l'enseignement, la recherche, la justice, la défense, la santé, la culture, le sport, la vie associative, le protocole, la politique de la ville, etc.

## DE L'INFORMATIQUE À L'INFORMATION

Le champ des responsabilités des DSI publics s'est considérablement complexifié ces dernières années. Face aux attentes et aux exigences de leurs publics, ils doivent non seulement maîtriser la technologie et ses cycles d'obsolescence précipités, mais aussi réussir à canaliser la révolution en marche avec de nouvelles contraintes techniques, à savoir l'urbanisation et la modernisation des collectivités : la disparition progressive des zones blanches, le fibrage de nombreuses communes, etc. Ceci permet aujourd'hui de gagner en rapidité et en fiabilité mais n'est pas nécessairement encore accessible à toutes les communes, notamment les plus rurales.

Comment tenir le cap dans ces circonstances ?



---

**MISER SUR UNE SOLUTION  
ADAPTEE AUX ENJEUX DU  
SECTEUR PUBLIC**

---



Les solutions de GRC, ou Gestion de la Relation Client, sont des applications spécialisées dont l'acronyme anglais est CRM (pour Customer Relationship Management). Destinées à l'origine à une approche plutôt commerciale, elles s'étendent aujourd'hui à tout type de contact.

**Leur atout principal** : centraliser les informations sur les contacts dans une base unique. Ainsi, les utilisateurs peuvent facilement mettre à jour les informations et les partager. Le travail collaboratif s'en trouve facilité : chacun accède aux informations clés et à l'historique des échanges concernant tous les contacts. Une relation de qualité et de proximité peut se construire au fil du temps avec chacun d'entre eux.



#### **Cellule de crise de la Ville de Paris**

Une solution CRM est utilisée pour piloter les alertes

Depuis une dizaine d'années, le « C » de Clients est devenu celui de Contacts, de Collaborateurs, ou de Citoyens.

Progressivement, les CRM ont cherché à puiser dans les processus métiers pour enrichir la connaissance des contacts. Lorsqu'un élu doit échanger avec un président d'association, avoir une vision complète de la relation, y compris l'utilisation des équipements publics, les subventions versées ou le nombre d'adhérents, s'avère souvent indispensables.

Suivant une évolution naturelle, les solutions de CRM se sont mises à intégrer les processus métiers.

Au vu de la variété des métiers et des processus, les besoins en la matière dans le secteur public sont innombrables :

- Les relations avec les entreprises passent par une bonne gestion des atouts du territoire
- Les relations avec les propriétaires et les commerçants passent par une bonne gestion de l'occupation du domaine public
- Les relations avec les riverains passent par une bonne gestion de la voirie
- Les relations avec les familles passent par une bonne gestion des services à la population ou celle des activités périscolaires
- Les relations avec les agents passent par une bonne gestion de la communication interne ou celle du recrutement
- Les relations avec les usagers et administrés passent par une bonne communication ciblée

## QUELQUES EXEMPLES D'APPLICATIONS CRM

### **Protocole et communication institutionnelle :**

La mise en place d'une solution CRM facilite grandement l'organisation d'événements et la gestion des relations protocolaires, comme en témoigne la [Conseil Départemental du Loir-et-Cher](#) :



*Eudonet offre une interface hyper paramétrable et une grande souplesse d'utilisation. La gestion de nos événements et de la représentation des élus, complètement intégrée à l'outil, a également été déterminante dans le choix de la solution.*



## Développement économique

Avec une solution CRM, les acteurs du développement économique arrivent plus simplement à révéler les atouts de leur territoire, comme en témoigne [La CAPSO](#) :



Avec Eudonet, il est facile de cartographier le tissu économique, d'identifier les entreprises ayant des besoins spécifiques, de suivre les actions menées et leurs impacts, d'éditer des tableaux de bord. En résumé, on peut mesurer l'efficacité de l'action publique locale et la réorienter si besoin.



## Recrutements

Selon l'Insee, la France compte 5,66 millions d'agents publics employés fin 2019 avec 18 300 agents de plus par rapport à 2018 (+0,3%). Les équipes des Ressources Humaines sont donc très sollicitées et ont besoin d'outils efficaces pour gérer leurs recrutements, comme en témoigne [le Conseil Départemental du 95](#) :



Dans cet outil, nous qualifions les postes à pourvoir, gérons et organisons l'ensemble des CV reçus via différents canaux (courrier, email et site internet) dans une CVthèque et rapprochons automatiquement les offres et les demandes pour trouver le profil idéal. Cela nous a permis d'automatiser nos processus, de gagner en productivité, en réactivité et en efficacité.



## UN PUISSANT GÉNÉRATEUR D'APPLICATIONS

Fort de son socle CRM qui intègre nativement de nombreuses fonctionnalités transverses, notre suite logicielle Secteur Public est avant tout un puissant générateur d'applications. Son administration fonctionnelle et technique modulaire lui confère la possibilité de créer des applications parfaitement adaptées à tout type de métier.

Communication omnicanale (emailing, SMS, réseaux sociaux, publipostage), planning partagé, mise en place de workflows et d'automatismes, suivi de projets, traitement des demandes entrantes, reporting et indicateurs, console d'administration, gestion électronique de documents, portail extranet, interface de programmation applicative (API), application mobile, couplage téléphonique, gestion électronique de documents, définition de droits et habilitations, fonctions cartographiques ... autant de briques qui permettent de construire une application sur mesure.

*« La seule limite est votre imagination »*

Illustration emblématique de cette approche, Paris a choisi de placer Eudonet au cœur de son système d'information. Utilisé au départ pour la communication institutionnelle (presse et protocolaire), la capitale couvre à ce jour plus d'une cinquantaine de périmètres différents. La direction informatique compte désormais une équipe projet spécialisée dans la mise en œuvre d'applications agiles.



MAIRIE DE PARIS

## POUR QUOI ?



Gestion des **temps de parole** et des délibérations lors du **Conseil de Paris**



Suivi des **inscriptions** des personnes vulnérables dans le cadre du **plan Canicule**



Centralisation des informations nécessaires à la gestion des **comités et conseils paritaires** (dossiers individuels et collectifs)



Pilotage des **activités périscolaires** suite à la réforme des rythmes scolaires



Accompagnement de la **Vie Associative** pour l'utilisation des ressources publiques



**Prise en charge** et **accompagnement** des personnes sans domicile fixe



Référencement et suivi des **fournisseurs**, produits et services

## POUR QUI ?

Services généraux

Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

Direction des Ressources Humaines

Direction des Affaires Scolaires de la Ville de Paris (DASCO)

Maison des Associations (MDA)

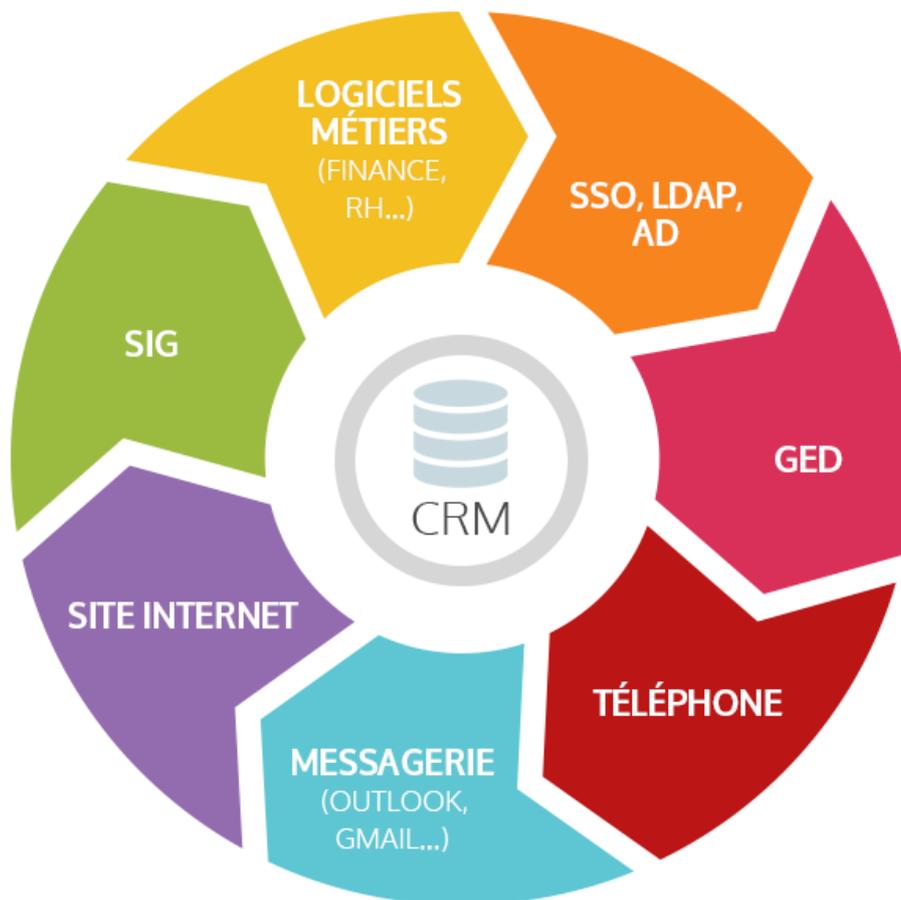
Le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris

Direction des Achats

*Des applications adaptées aux différents métiers*

La puissance d'Eudonet est véritablement appréciée lorsqu'on découvre que toutes ces applications ont été conçues depuis une seule et même plateforme. Il y a un triple avantage à utiliser une telle technologie unifiée : les coûts sont mieux anticipés, les équipes projets maîtrisent un environnement de développement et les utilisateurs des différents services évoluent dans un univers applicatif cohérent.

Placé au cœur du SI, la suite CRM Secteur Public est choisie par le DSI pour remplir un rôle stratégique. Solution web par excellence, elle permet de répondre avec agilité aux besoins fonctionnels, tout en étant connectée avec l'ensemble de l'écosystème grâce aux API. Ainsi, chaque fonctionnalité peut être soit intégrée à la solution, soit connectée à une application externe.



## LES 6 CRITÈRES DE PERFORMANCE DU CRM



### FACILE

Pour permettre aux utilisateurs de se concentrer sur l'exploitation des données et sur des tâches à forte valeur ajoutée, la solution doit faciliter la collecte, la mise à jour et le traitement des données.



### RAPIDE

Bien au-delà de la rapidité appréciable d'exécution, la solution doit offrir une plateforme de personnalisation et de développement permettant de réduire au maximum les coûts et les temps de mise en œuvre.



## ERGONOMIQUE

Essentiel pour une bonne conduite du changement, la solution doit suivre les standards du web en matière d'ergonomie. La prise en main est simple et l'expérience utilisateur intuitive.



## MOBILE

Accessible depuis une application mobile, la solution doit être utilisable en situation de mobilité et sur tous les systèmes d'exploitation. Les utilisateurs sont ainsi opérationnels et réactifs.



## CONNECTÉ

Dotée de connecteurs universels, la solution doit s'interfacer avec l'ensemble des composants de l'environnement logiciel et matériel. Elle doit permettre l'ouverture aux nouveaux horizons : réseaux sociaux, big data (smart data et data intelligence), objets connectés ...



## EVOLUTIF

Une application court souvent le risque de devenir obsolète. Pour favoriser la mutualisation des usages, la solution doit garantir l'intégration de nouvelles fonctionnalités ou de nouveaux processus. Son évolutivité doit donc être itérative et continue. Pour cela, la souplesse de son administration fonctionnelle est décisive.



---

**METHODOLOGIE ADAPTEE :**

**COMMENT METTRE EN ŒUVRE  
EFFICACEMENT UNE SOLUTION CRM ?**

---



# RÉDIGER UN CAHIER DES CHARGES PAR PROJET

Le cahier des charges joue un rôle essentiel dans la mise en place d'un outil CRM. Sa rédaction offre un double avantage : se poser les bonnes questions sur les enjeux et exprimer précisément les fonctionnalités attendues. Voici les 9 étapes indispensables pour réussir un cahier des charges :

- ETAPE 1 Présenter le contexte (structure, activité et organisation)
- ETAPE 2 Présenter et prioriser les objectifs majeurs du projet, ainsi que les bénéfices attendus, par la direction mais aussi les futurs utilisateurs
- ETAPE 3 Sélectionner et définir les rôles des différents interlocuteurs du projet
- ETAPE 4 Présenter en détail l'existant fonctionnel
- ETAPE 5 Décrire l'existant technique
- ETAPE 6 Préparer la reprise de données
- ETAPE 7 Résumer le périmètre fonctionnel cible
- ETAPE 8 Concevoir et planifier le projet CRM : planning, jalons, méthodologie...
- ETAPE 9 Anticiper la phase « post- projet »: évolutions envisagées, accompagnement...

## MÉTHODOLOGIE DE MISE EN ŒUVRE

Les solutions CRM métier sont parfaitement adaptées aux méthodes agiles de gestion de projets.

### FONDAMENTAUX :

- définition des objectifs sur des séquences courtes de création d'une démarche qualité
- des outils de pilotage projet partagés et accessibles
- une méthode de conception itérative
- un accompagnement personnalisé (tests, formation et mise en œuvre)

### BÉNÉFICES :

- plus forte adhésion des utilisateurs
- phase projet courte
- mobilisation optimale des équipes
- gouvernance projet renforcée
- solution rapidement opérationnelle et évolutive

Bien entendu, les méthodes plus traditionnelles de projets restent elles aussi adaptées à la mise en place d'un tel outil.

# LANCEZ-VOUS !

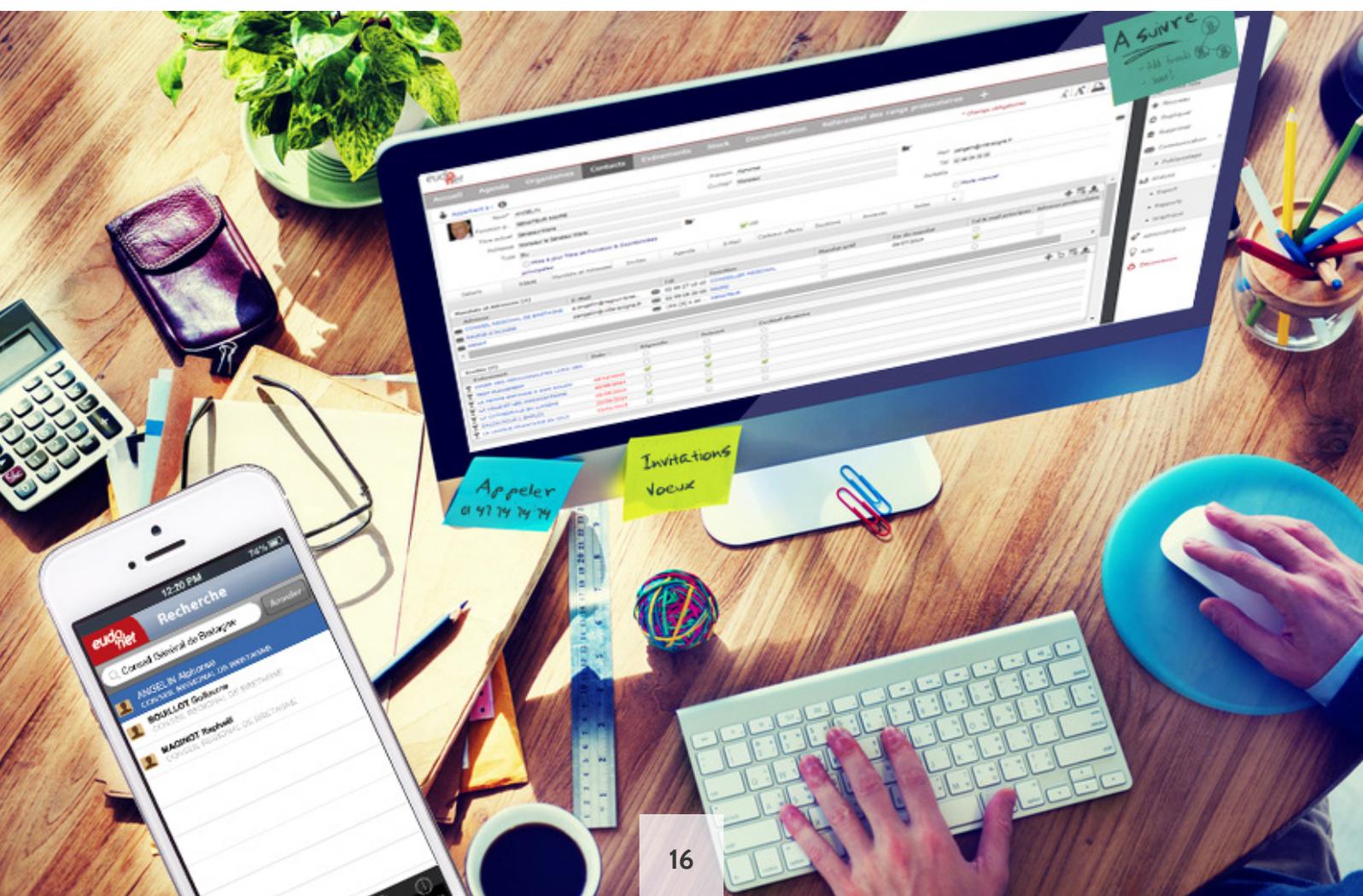
Orientée « Gestion de contacts », Eudonet est tout à la fois un socle applicatif très complet, un framework mutualisé et une plateforme évolutive.

En misant sur une technologie collaborative et partagée, sur laquelle vous gagnez en autonomie et vous gardez la main pour faire évoluer vos applicatifs, vous optimisez tout naturellement vos investissements.

Que vous ayez à construire de nouvelles applications ou que vous deviez remplacer de plus anciennes, la démarche CRM va certainement commencer par un périmètre assez restreint. Le tout est de réconcilier la vision globale de votre SI et le pragmatisme opérationnel de chaque projet.

Nos experts se tiennent à votre disposition.

**A vous de jouer !**



## À PROPOS D'EUDONET

Depuis 2000, Eudonet est éditeur / intégrateur de solutions généralistes CRM et d'offres « verticalisées ».

Disponibles en mode Saas, les solutions Eudonet s'adaptent aux besoins de tout type de structure : Etat et institutions, collectivités locales et territoriales, institutions culturelles, développement économique, CCI...

Les solutions Eudonet sont utilisées par plus de 1 400 clients en France et dans le monde, dont plus de 200 organismes publics.

Le groupe Eudonet est implanté en France (Paris, Lyon, Marseille et Saint-Malô), en Angleterre, en Belgique, en Suisse, au Canada et Pays-Bas, connaît un fort développement international.

## CONTACTEZ NOTRE EXPERT

Vous avez un projet et souhaitez en savoir plus ? Vous voulez des précisions sur un sujet abordé dans ce livre blanc, ou tout simplement une démonstration gratuite de notre solution ?

Contactez-nous, nous échangerons avec plaisir sur ces sujets.



**Christophe GUILBERT**

[cguilbert@eudonet.com](mailto:cguilbert@eudonet.com)

01 47 37 60 30



# Eudonet



## France

(siège social)

11 avenue Dubonnet  
Smart Parc Bâtiment Est  
CS 60101  
92407 Courbevoie Cedex  
Tél : +(33) (0)1 47 37 60 30

[fr.eudonet.com](http://fr.eudonet.com)

## Lyon

Regus  
23 rue Crepet, 69007 Lyon  
3<sup>ème</sup> Etage - Bureau 347  
Tél : +(33) (0)4 69 84 83 88



## Canada

EUDONET CANADA INC  
7240 rue Waverly  
Bureau 207  
Montréal, QC H2R 2Y8

+1 (0)514 935 0440

[ca.eudonet.com](http://ca.eudonet.com)



## Suisse

EUDONET SUISSE  
Route de Chêne 5  
Case postale 6298  
CH - 1211 Genève 6

+41 (0) 31 528 01 59

[ch.eudonet.com](http://ch.eudonet.com)



## Angleterre

EUDONET UK  
8a Brock Way  
Newcastle-under-Lyme  
Staffordshire ST5 6AZ

+44 (0) 207 092 6659

[uk.eudonet.com](http://uk.eudonet.com)



## Belgique

EUDONET BELGIQUE  
8 Avenue des Arts B  
1210 BRUXELLES

+32 (0) 2 808 54 21

[be.eudonet.com](http://be.eudonet.com)



## Pays-Bas

EUDONET Stb  
Postbus 257,  
3990 GB Houten  
RDe Molen 100,  
3995 AX Houten

Tel: +31 30 63 43 000

[nl.eudonet.com](http://nl.eudonet.com)

eudo  
net

