



# **Services Publics 2.0 : l'importance de la relation usager**

**Extraits d'études de MARKESS**

ETUDES

ANALYSES

INTERVENTIONS

RECOMMANDATIONS

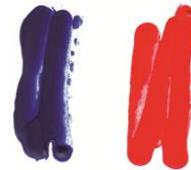
BENCHMARKS

**Des expertises  
dédiées**

- ▶ **Cabinet spécialisé dans l'analyse de la modernisation des organisations avec les technologies du numérique**
- ▶ Des études, des services opérationnels et stratégiques pour **des clients entreprises utilisatrices et prestataires**
- ▶ **Plus de 5 000 interviews de décideurs par an**  
Directeurs métiers, responsables projets, DSI...
- ▶ **Une connaissance des offreurs**  
Un monitoring des prestataires : éditeurs, ESN, opérateurs...

GESTION DE L'INFORMATION	DÉMATÉRIALISATION & ARCHIVAGE	CONFIANCE NUMÉRIQUE	COLLABORATION RESEAUX SOCIAUX	MOBILE	CLOUD COMPUTING
RESSOURCES HUMAINES	MARKETING VENTE RELATION CLIENT	FINANCE		INFORMATIQUE	
ENTREPRISES PME/ETI À CAC 40			ADMINISTRATIONS CENTRALES/LOCALES		

# Une expertise spécifique à l'administration numérique



- **Nos études**

Observatoire des compétences numériques des collectivités locales, 2014

Clés de succès d'une gestion intelligente des territoires avec le numérique, 2012-2014

Les TIC, leviers de développement pour les collectivités territoriales, 2010-2012

Bilan et perspectives des logiciels et services IT dans l'administration française

(étude annuelle depuis 2003)

- **Nos rencontres réservées aux décideurs du secteur public dans le cadre du [Cercle de l'Administration Numérique](#)**

- **Notre blog Administration Numérique**

[blog.administrationnumerique.markess.com](http://blog.administrationnumerique.markess.com)



# A l'ère de l'ATAWADAC, l'utilisateur « agile » pousse les collectivités et organismes publics à innover

## MOBILITE



**Smartphones**

+50% des français en 2013\*



**Tablettes numérique**

18% des français\* en 2013 (double de 2012)

## SOCIAL



**1000+**



**150+**



**500+**



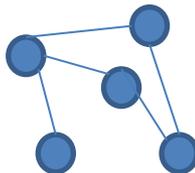
**200+**

Nombre d'utilisateurs / inscrits dans le monde (en millions)

## TEMPS REEL



**Géolocalisation**



**M2M**



**Internet des objets**

## CONSUMERISATION

**Téléchargement d'applications**  
(en milliards)

App Store +50  
Google Play +50

**Services cloud**  
\*\*

2012 : 35%  
2014 : 41%

**Contenu électronique**

Wikipedia  
Moteur de recherche  
Dématérialisation

\* Arcep/GFK \*\* Source MARKESS

# Des points d'insatisfaction des usagers en 2014...

France, 2014 (citations spontanées)



Echantillon : 15 décideurs du secteur public

*Extrait de l'étude « Stratégies digitales et CRM pour optimiser le parcours client : Approches, enjeux, intégration des médias sociaux, solutions, ROI, tendances 2016 »*

# Orientation stratégique des collectivités d'ici 2016 : la relation usager n°1

France, 2014 (en % de décideurs, multi-réponses, liste suggérée )



Echantillon : 50 décideurs de collectivités locales

*Extrait de l'étude « Projets numériques associés aux orientations stratégiques des collectivités locales, France, 2014-2016 »*

# Des échanges multicanaux avec une présence importante du canal vocal au sein du secteur public

France, 2014 (somme égale à 100%)

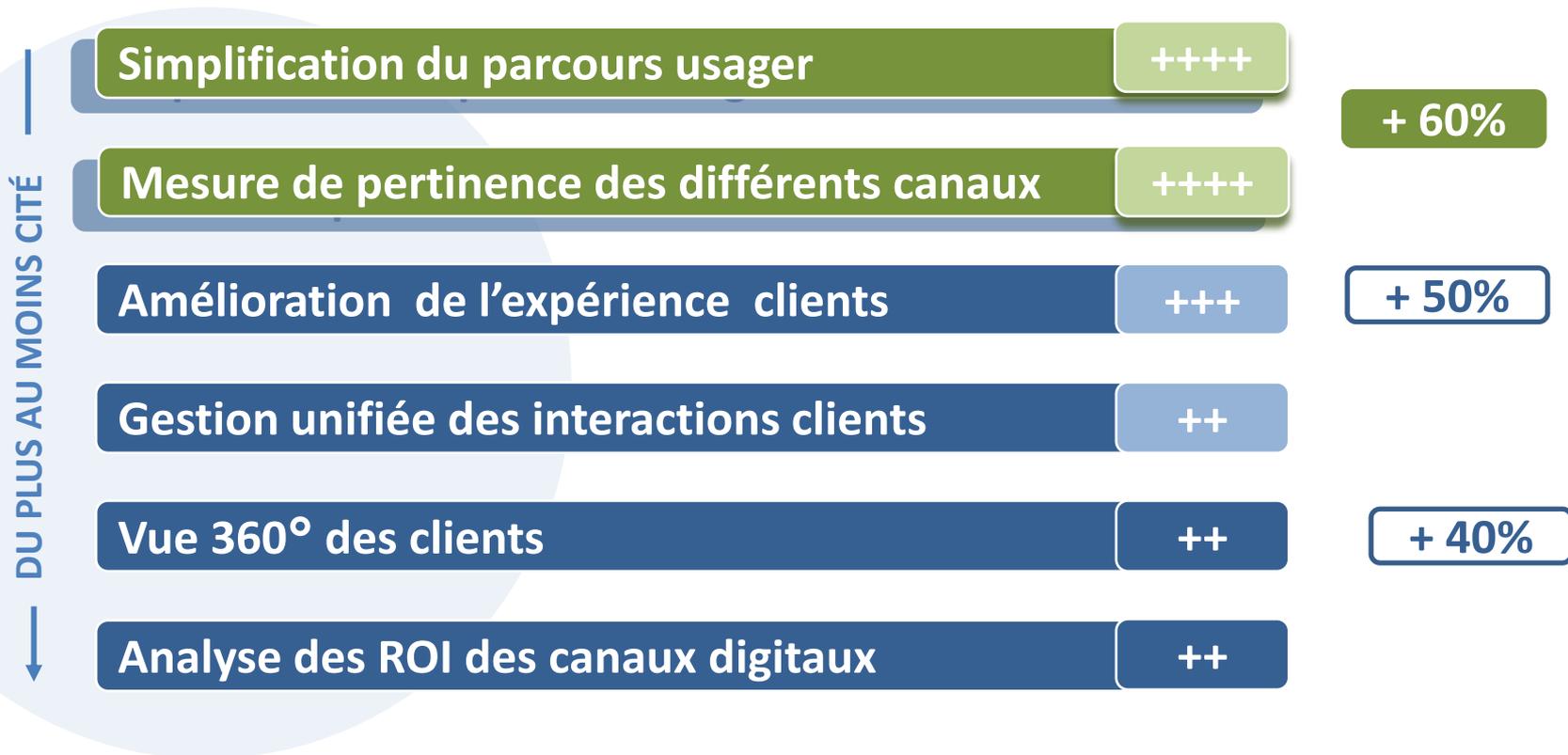


Echantillon : 15 décideurs du secteur public

*Extrait de l'étude « Stratégies digitales et CRM pour optimiser le parcours client : Approches, enjeux, intégration des médias sociaux, solutions, ROI, tendances 2016 »*

# Les enjeux de la relation usager pour le secteur public d'ici 2016

France, 2014 -2016 ( multi-réponses, liste suggérée )



Echantillon : 15 décideurs du secteur public

*Extrait de l'étude « Stratégies digitales et CRM pour optimiser le parcours client : Approches, enjeux, intégration des médias sociaux, solutions, ROI, tendances 2016 »*

# Les projets numériques pour la relation citoyen d'ici 2016 : la téléphonie, un canal nécessaire

France, 2014 -2016

## INTERACTIONS TRADITIONNELLES

*Face à face, vocales, courriers papier, fax...*



CITOYENS

## INTERACTIONS NUMERIQUES

*SMS, e-mails, chats, vidéos...*



Gestion des flux entrants

Gestion des flux sortants

Gestion de courriers entrants / sortants

Serveur vocal interactif

LAD / RAD

Gestion des flux vocaux

Centre d'appels

Téléservices (site internet)

Téléservices (support mobile)

Paiement en ligne

Compte citoyen

Gestion de SMS

Gestion de sondage

Géolocalisation

Réseau social

Web call back / Click to call

Live chat

Assistant virtuel

Service sans contact mobile

Echange avec les élus

Application CRM

Métiers

Finance

Culture

Social

Back-Office  
Collectivité

# Exemple : ville de plus de 200 000 habitants

## Projet initial

**Mettre en place un guichet unique grâce à un centre d'appels multicanal couplé à une base de connaissances**

- Démarrage du projet en juin 2004
- 18 téléconseillers, 1200 appels /jour, un seul numéro d'appel, ouverture du lundi au vendredi
- **Plate-forme** qui ne fait pas uniquement des transferts mais information de premier niveau grâce à une base de connaissances (état-civil, horaires de piscine, loisirs, agendas...) + possibilité d'orienter vers le bon service public (conseil général...)
- **Perspectives de la relation usager** : guichet unique en version numérique avec un bouquet de e-demarches (comptes citoyens et possibilités de stockage de pièces justificatives, alertes d'informations...)

# Les projets numériques pour la collaboration des agents d'ici 2016 : des outils nouvelle génération

France, 2014 -2016



**Equipement en  
terminaux mobiles**



**AGENTS**



**Virtualisation du  
poste de travail**

**Outil collaboratifs nouvelle génération : agenda partagé, messagerie instantanée, webconférence, collaboration synchrone autour d'un document, communications unifiées...**

**Portail agents**

**Outil de gestion de projet**

**Réseau social interne**

**Infrastructures réseaux - Voix et téléphonie sur IP**

# Exemple : centre communal d'action sociale de plus de 450 agents

## Projet initial

### Moderniser l'architecture réseau vieillissante

- Déploiement d'une architecture unifiée réseau et informatique avec des services de téléphonie sur IP
- Opportunité de mutualisation avec la commune et l'agglomération
- **Bénéfices** : réduction des coûts pour la communication interne et liaisons sécurisées, nouveau services comme le suivi des communications, la remontée d'information entre services, des annuaires partagées, des outils de type click to call, services collaboratifs (appels internes intégrés dans les applications de forum interne...)

# La téléphonie au service des ambitions des territoires

France, 2012 -2014 (en % de décideurs)



## AU SERVICE DU DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE



Visioconférence

51%



## AU SERVICE DE LA SANTE



Maintien à domicile  
Diagnostics de santé à distance

54%

18%



## AU SERVICE DE L'AMENAGEMENT DU TERRITOIRE



Borne d'accès à des services publics  
à distance

37%

Echantillon : 130 décideurs de collectivités locales

Extrait de l'étude « Clés de succès d'une gestion intelligente des territoires avec le numérique - France, 2012-2014 »

# Exemple : agglomération de plus de 50 000 habitants

## Projet initial

### Déploiement de solutions de visiophonie dans les communes membres

- Projet en cours pour les 47 communes membres
- **Objectif** : éviter des déplacements aux personnes des communes trop distantes du centre de l'agglomération ou encore pour des personnes déficientes auditives qui souhaitent avoir accès à une personne parlant le langage des signes
- **Autres projets de relation usager** : guichet unique physique et plateforme d'appels couplée au système informatique

# Exemple : établissement hospitalier réparti sur 3 sites

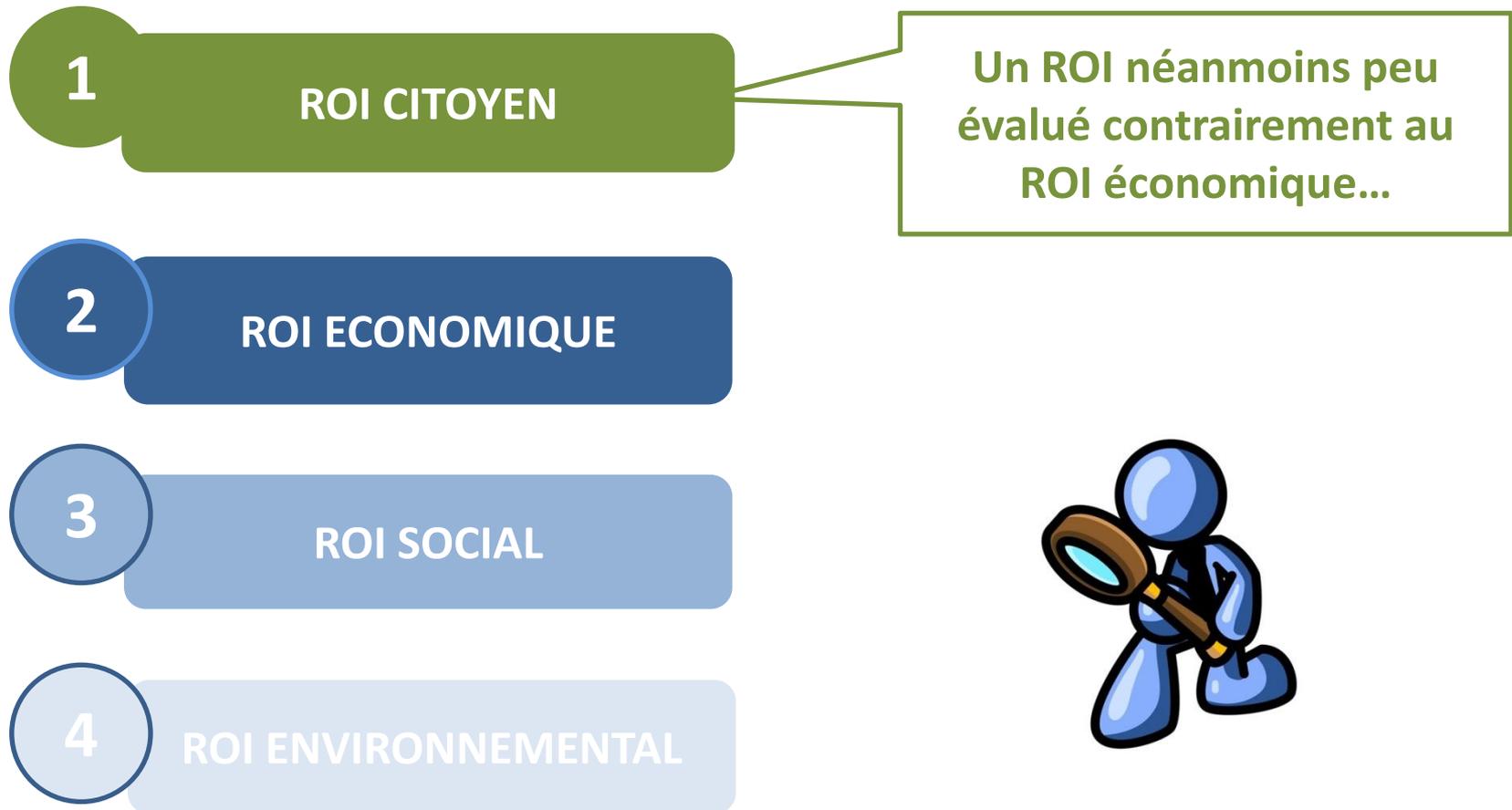
## Projet initial

### Un seul réseau télécom pour les 3 sites

- Fonctions administratives des trois hôpitaux interconnectées au travers d'un réseau 100% IP pour 450 utilisateurs équipés de téléphones
- **Un centre d'appels de 16 agents** a été mis en place pour gérer les nombreux appels reçus
- **Plate-forme téléphonique** ouverte à d'autres services de l'hôpital : plate-forme de gestion hospitalière des patients, services de télévisions...
- **Bénéfices** : centre d'appel mutualisé permet aux patients de prendre rendez-vous sans être renvoyé de service en service, mesure de la qualité de service et adaptation de l'organisation (anticipation des périodes de pointe pour y attribuer les ressources nécessaires), réduction des coûts de communication et maintenance

# La relation citoyen, enjeu prioritaire de retour sur investissement du numérique

France, 2013 (en % de répondants)



Echantillon : 50 décideurs de collectivités locales

*Extrait de l'étude « Projets numériques des collectivités locales et bénéfiques associés, France, 2013-2015 »*

# En conclusion, pourquoi une collectivité ou un organisme public doit investir pour la relation usager ?

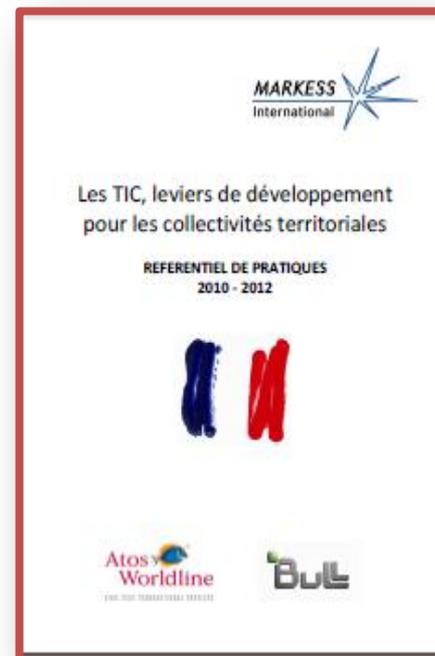
France, 2014

- **Pour remporter l'adhésion des usagers électeurs** (à des fins électorales...) et enjeu de pérennité du service public 
- **Pour réaliser des économies budgétaires** (actions mieux ciblées, optimisation des processus en interne, réduction des files d'attentes...) 
- **Pour soutenir l'attractivité territoriale** (moderniser l'image du territoire local pour accueillir des entreprises, des familles...) 
- **Pour porter des politiques et des projets en phase avec les besoins des usagers** (analyse des données usagers afin de déterminer des besoins spécifiques à des quartiers...) 



## Nos études sur le numérique et le secteur public

Tables des matières  
à télécharger sur  
[www.markess.com/etudes](http://www.markess.com/etudes)



## Blog Administration Numérique

[www.blog.administrationnumerique.markess.com](http://www.blog.administrationnumerique.markess.com)



MARKESS • 6 bis, rue Auguste Vitu • 75015 Paris  
Standard + 33 (0)1 56 77 17 77  
*Offices in Paris and Washington, D.C*

# WELCOME TO THE NEW PC ERA

## FOLLOW US ON



[https://twitter.com/alue\\_france](https://twitter.com/alue_france)



[www.facebook.com/ALUEnterprise](http://www.facebook.com/ALUEnterprise)



[www.youtube.com/user/enterpriseALU](http://www.youtube.com/user/enterpriseALU)



<https://www.linkedin.com/company/alcatellucententreprisefrance>



[www.slideshare.net/tagged/Enterprise](http://www.slideshare.net/tagged/Enterprise)



[www.storify.com/ALUEnterprise](http://www.storify.com/ALUEnterprise)

