

# GESTION RELATION USAGER

## Quand la digitalisation s'accompagne d'une offre globale et évolutive

**Le groupe international Inetum (ex-Gfi), entreprise de services et de solutions digitales, accompagne depuis des décennies la transition numérique de l'administration publique. Focus sur le savoir-faire utilisé dans la Gestion de la Relation Citoyen (GRC).**

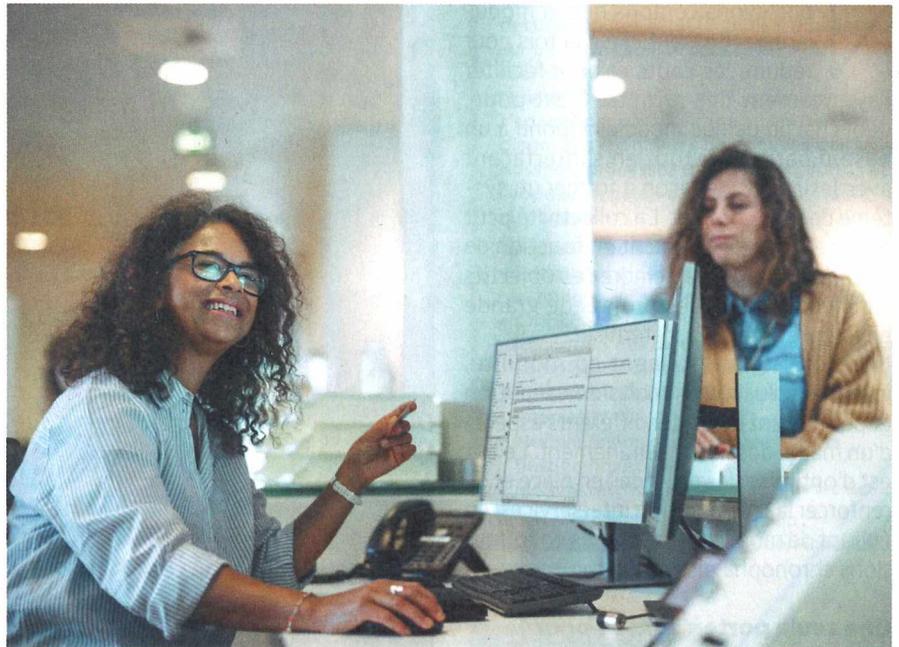
La Gestion de la Relation Usager ou Citoyen (GRU/GRC) est une constante de la vie des collectivités locales. Face à l'importance toujours plus grande du digital dans la société, les citoyens sont désormais attentifs à la capacité des collectivités à prendre en compte cette évolution des usages lorsqu'elles délivrent services et informations. « En s'appuyant sur une offre technologique innovante, les administrations publiques peuvent rapidement s'adapter aux usages digitaux et améliorer l'efficacité de leurs services aux citoyens », avance Jean-François Penciolelli, Directeur du Secteur Public & Santé d'Inetum. Cette offre est proposée par Inetum aux collectivités locales avec sa solution de GRC construite sur le système Microsoft Dynamics CRM & Power Platform.

### Un référentiel citoyen unique

Identifié comme un acteur de référence dans la digitalisation de l'administration publique, Inetum a développé sa solution avec un objectif principal : optimiser le traitement des demandes de citoyens grâce à une stratégie omnicanale.

Le principe de l'omnicanalité ne se limite pas à la mise en place d'une variété de points de contact entre le citoyen et son administration (mails, téléphone, contacts directs en mairie par exemple) mais à une vision, et donc un service plus performant, plus global et complet.

« Chaque service d'une collectivité a sa propre base d'utilisateurs. Actuellement, lorsqu'un administré s'adresse au bureau de l'urbanisme ou de la petite enfance par exemple, il n'est pas forcément connu des autres services. Notre solution mémorise toutes les demandes et interactions effectuées par l'utilisateur, mais aussi les interactions entre la mairie et les autres membres du foyer, ce qui permet d'avoir une seule et même vision du citoyen et une plus grande collaboration entre les services », explique Arnaud Dumont,



directeur conseil - responsable de l'offre Microsoft Dynamics CRM.

### Adaptation en temps réel et transparence

Mobile, la solution permet aux agents de la collectivité d'être informés des évolutions des demandes des citoyens sur smartphone, et leur permet d'interagir directement avec les citoyens sur le terrain. « Avec Inetum nous proposons une solution rapide et efficace d'interaction et de remontée de l'information entre citoyens et agents territoriaux. La numérisation des services publics va favoriser la transparence et l'émergence de solutions collaboratives », explique Charles Calestroupat, Directeur Division Service Public chez Microsoft France. Des capacités qui soulignent l'agilité d'une solution déjà déployée dans une ville des Hauts-de-Seine et qui répond aux envies d'interactivité des citoyens et aux besoins des villes toujours soucieuses de proposer des services efficaces.

**inetum**   
Positive digital flow

### Qu'est-ce que le Positive digital flow ?

Dans un monde en constante évolution, parler de transformation numérique ne suffit plus. La digitalisation doit être durable, évolutive et personnalisée. Elle passe par des solutions agiles, capables de s'adapter en continu. Inetum accompagne les collectivités pour tirer le meilleur de ce flow digital dans plus de 26 pays.

Le Groupe dispose de 10 000 collaborateurs sur 40 sites en France et 34 solutions logicielles pour le secteur public.

2 300 experts Inetum sont dédiés au secteur public.

Inetum anime 6 clubs d'utilisateurs du secteur public permettant des échanges approfondis dans le temps avec un grand nombre de clients.

**INETUM**  
Tél. +33 (0)1 44 04 50 00  
145 boulevard Victor Hugo  
93400 Saint-Ouen - France  
inetum.com