

ILS TÉMOIGNENT

LA RÉGION ÎLE-DE-FRANCE

OPTIMISE SA RELATION CITOYEN GRÂCE AU CRM

La Région agit dans la plupart des domaines qui concernent le quotidien des 12 millions de Franciliens : transports, lycées, apprentissage, développement économique, environnement... Pour avoir un référentiel citoyen unique et gérer des campagnes marketing ciblées, la Région Ile-de-France s'est dotée de la solution E-Deal CRM by Efficacy.

INFOS CLÉS



**Référentiel
citoyen unique**



**200 utilisateurs
au sein de la Région**



**30 à 70% de taux
d'ouverture d'email**

Le citoyen, client du service public

En 2016, la Région a fait un audit pour mieux comprendre les attentes de ses citoyens. L'un des enseignements clés était : « *Le citoyen ne veut plus se considérer comme un usager du service public, mais comme un client* ». Il était donc évident qu'il fallait l'intégrer au cœur du système, d'où la volonté de se doter d'une solution de **Citizen Relationship Management (CRM)**.

Après notification du marché, et donc depuis 2019, la Région s'appuie sur une belle équipe de partenaires :

- . l'éditeur **Efficacy**,
- . l'intégrateur **Umanis**
- . l'hébergeur de données **Hisi**
- . et la solution d'emailing **Dolist**.

Cela permet à la Région de :

- . Unifier ses bases de données (particuliers, entreprises, associations, collectivités locales, etc).
- . Avoir un outil de gestion des campagnes marketing

Le CRM comme référentiel citoyen unique

L'homogénéisation des bases de données était un gros enjeu pour la Région car les contacts étaient, jusque-là, dans plusieurs fichiers Excel. Désormais, grâce au CRM, l'ensemble des contacts sont réunis dans un seul et même logiciel.

L'outil de recherche permet de retrouver n'importe quel contact dans la base de données CRM. Pour une personne morale sont listées toutes les informations administratives. Et pour une personne physique, on retrouve facilement toutes les données qui la concernent et qu'elle a accepté de partager avec la Région.

« *La mise en place du CRM permet l'uniformisation des données et des processus, ainsi qu'une meilleure communication* », commente **Stéphanie Charpy**, Chef de projet CRM au sein de la Région Ile-de-France.



Résultat

- Une base de donnée unique partagée par les agents utilisateurs du CRM.
- Une meilleure collaboration entre les services grâce au CRM.
- Des campagnes emailing plus efficaces grâce à une meilleure connaissance des citoyens.

Environnement technique

- Système d'exploitation serveur : Linux
- Serveur applicatif : Tomcat
- Base de données : Postgres
- Interfaces : Talend



« Avec le recul de cette première année d'utilisation, nous sommes convaincus par la flexibilité de la solution et par le partenariat éditeur / intégrateur. »

Stéphanie Charpy
Chef de projet CRM, Région Ile-de-France

Des campagnes marketing plus ciblées

Le premier événement géré grâce au CRM était la COP 2020, et ce fut une belle réussite. La gestion des participants était intégralement supportée par la solution, permettant ainsi d'assurer un suivi précis des inscriptions (emails, formulaires, validations, etc) et l'envoi automatique des badges d'accès. E-Deal CRM by Efficacy, couplée à Dolist, permet d'envoyer des emailings harmonisés pour mieux communiquer auprès des Franciliens sur les actions concrètes de la Région.

Un outil collaboratif pour les agents

Le croisement des données permet d'analyser facilement et rapidement certaines informations. Les agents de la Région peuvent, par exemple, consulter l'ensemble des dispositifs dont une société a bénéficié, ou pourra bénéficier. « C'est là que c'est intéressant car ça remonte des dispositifs proposés par différentes Directions et Pôles qui n'avaient peut-être pas conscience que cette société était en contact avec trois Pôles différents », explique Stéphanie Charpy.

En tant que référentiel citoyen unique (RCU), la solution E-Deal CRM by Efficacy permet aussi une meilleure transparence auprès des citoyens sur les données de la Région, notamment dans le cadre du RGPD.

Magali Midelet, Chef de projet à la DSI, de synthétiser : « C'est un gain de temps, une simplification, une fluidification dans la manière de travailler des agents ».

Un projet phare pour la Région

« Le CRM n'est pas vraiment dans les habitudes de la fonction publique, donc il a fallu en expliquer les bénéfices, impliquer les agents et les aider à se projeter » précise Stéphanie Charpy. Avec le support de Umanis, partenaire intégrateur de Efficacy, la conduite du changement a été menée progressivement en apportant, par exemple, la voix du métier à chaque session de formation.

Aujourd'hui, la Région travaille sur les prochaines étapes pour faire évoluer le CRM et lui permettre d'être toujours au plus proche des enjeux quotidiens.

