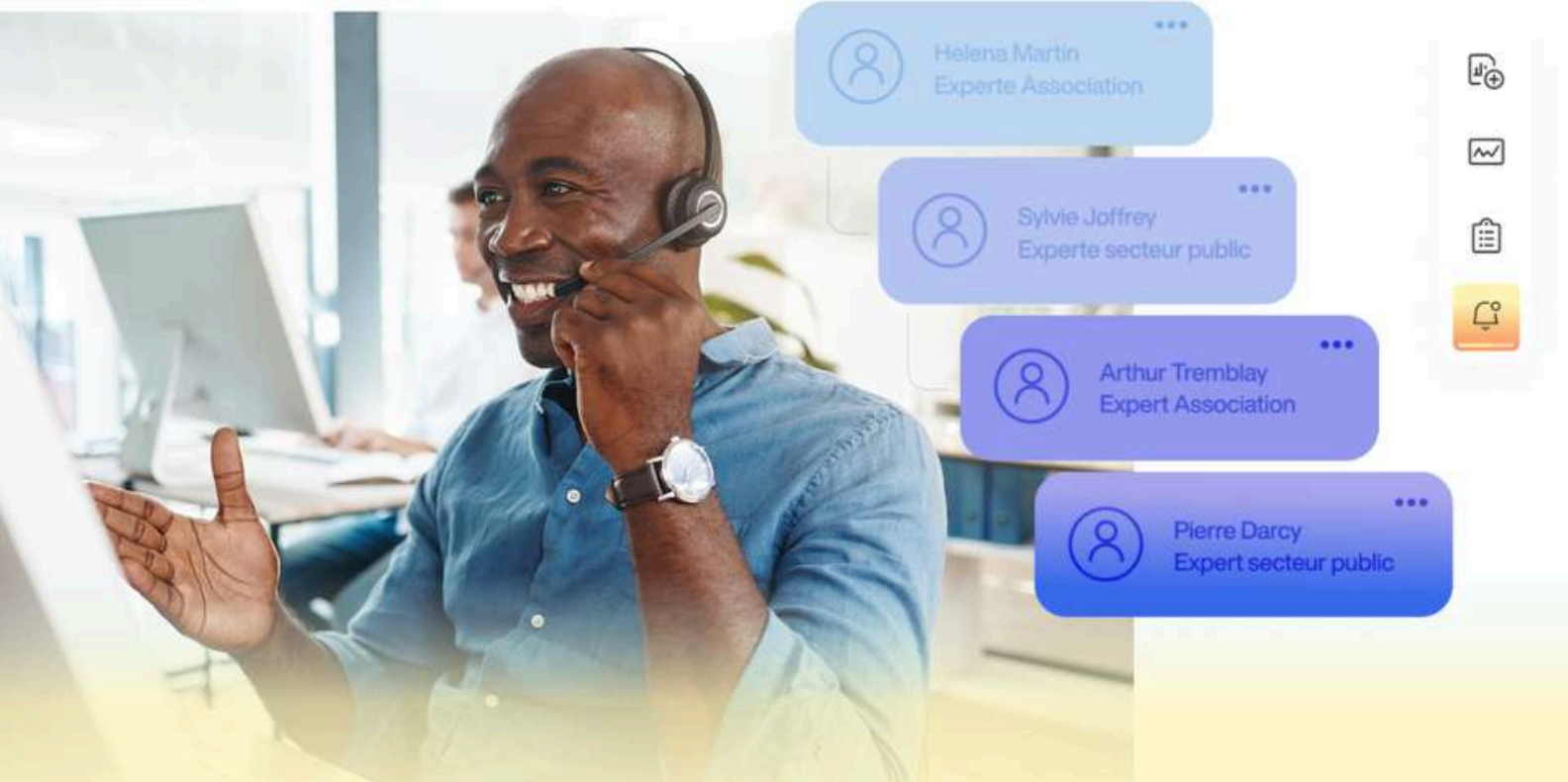




LIVRE BLANC

Réussir son projet CRM dans le
secteur public : guide complet et
cahier des charges

Sommaire

CADRAGE

- Édito
 - Vous reconnaissez-vous dans ces situations ?
 - À qui s'adresse ce guide ?
 - Comment utiliser ce document ?
-

01 PARTIE 1 - GUIDE PROJET

- 1.1 - Pourquoi un CRM dans le secteur public ?
 - 1.2 - Les cas d'usage concrets
 - 1.3 - Les bénéfices mesurables
 - 1.4 - Les grandes étapes d'un projet CRM réussi
 - 1.5 - Les facteurs clés de succès
-

02 PARTIE 2 - CAHIER DES CHARGES

- 2.1 - Présenter votre organisation et vos enjeux
 - 2.2 - Dresser l'état des lieux
 - 2.3 - Définir le périmètre fonctionnel cible
 - 2.4 - Exigences techniques et souveraineté
 - 2.5 - Projet de déploiement
 - 2.6 - Reprise des données
 - 2.7 - Evaluer et choisir
 - 2.8 - Canal d'achat
-

CONCLUSION

- Les 7 règles d'or
 - Ils ont amplifié leur impact avec Eudonet
 - À propos d'Eudonet
-

CADRAGE



Edito

Le secteur public entre dans une nouvelle séquence stratégique. Collectivités territoriales, administrations, opérateurs publics, agences nationales, établissements de santé, organismes consulaires : tous partagent une même ambition, celle de faire de la transformation numérique un levier d'engagement citoyen, de performance opérationnelle et d'impact des politiques publiques.

Dans cet environnement où les attentes des citoyens, les exigences de transparence et la complexité des écosystèmes d'acteurs s'intensifient, la maîtrise de la donnée devient un actif stratégique. Sa structuration conditionne la capacité à piloter, à arbitrer et à valoriser l'action publique auprès des élus, des tutelles et des administrés.

C'est précisément la promesse d'une plateforme CRM dédiée au secteur public, au service de la Gestion de la Relation Usagers (GRU) : centraliser les données, automatiser les processus à valeur ajoutée et éclairer chaque décision. En consolidant les interactions avec l'ensemble de vos publics (citoyens, élus, partenaires, entreprises, associations) sur un socle unique, interopérable et souverain, votre organisation amplifie sa capacité à délivrer un service public de qualité, mesurable et durable.

Les élections municipales de mars 2026 et le renouvellement des équipes en place ouvrent une fenêtre stratégique. C'est le moment d'inscrire votre démarche dans une trajectoire structurée, qui transforme vos engagements politiques et institutionnels en résultats opérationnels concrets.

L'IA, un levier qui s'appuie sur des données structurées

L'intelligence artificielle s'installe progressivement dans la sphère publique. Dans un article publié le 6 avril 2026, *Le Monde* soulignait qu'« il y a urgence à agir » pour encadrer ces usages au sein des administrations. Cette dynamique appelle un préalable simple : des données fiables, structurées et interopérables.

C'est la condition pour tirer pleinement parti des capacités d'automatisation, d'analyse prédictive et d'aide à la décision qu'apporte l'IA. Une plateforme CRM constitue ce socle de référence : elle centralise vos données, qualifie vos historiques et garantit la traçabilité nécessaire à l'exploitation responsable de ces nouvelles technologies. C'est ce qui permet à votre organisation de transformer l'IA en levier de performance, dans un cadre maîtrisé.

La souveraineté numérique, un cadre stratégique au service de la performance

La localisation de vos données, leur juridiction et leur gouvernance constituent désormais des paramètres stratégiques. La circulaire du Premier ministre du 5 février 2026 fixe la doctrine d'achats numériques publics, en orientant les organisations vers des solutions françaises et européennes pour les usages critiques.

Cette exigence de souveraineté s'inscrit dans une logique plus large : maîtriser ses dépendances technologiques pour préserver son autonomie de pilotage. La souveraineté garantit la maîtrise de vos actifs numériques. La valeur métier (pilotage, mesure, redevabilité) garantit l'adoption et l'impact. Les deux dimensions se renforcent et constituent les fondations de la résilience numérique de l'organisation.

Ce livre blanc vous accompagne dans la formalisation de votre démarche d'adoption d'un CRM conçu pour la Gestion de la Relation Usager. Il est structuré en deux parties dissociables : un guide projet pour définir votre projet et préciser la valeur attendue et un cahier des charges pour structurer votre consultation. L'objectif : faire de votre projet CRM un levier durable d'amplification de votre impact.

Vous reconnaissez-vous dans ces situations ?

Si certaines de ces situations vous sont familières, rassurez-vous : ce sont des contextes “classiques” pour lesquels il existe des solutions permettant d’y répondre efficacement.



Vos données usagers sont **dispersées** entre tableurs, logiciels métiers et messageries non intégrés



La gestion du protocole (invitations, élus, événements officiels) **mobilise un temps considérable** au quotidien.



La production d'un reporting consolidé **exige des opérations manuelles** longues et coûteuses.



L'engagement citoyen reste en deçà de vos ambitions, faute d'une **communication suffisamment ciblée et mesurée**.



Les délais de traitement des sollicitations de citoyens impactent la qualité perçue du service public.



Vos systèmes d'information ne répondent pas pleinement aux exigences **RGPD, de souveraineté et de résilience numérique**.



Le suivi des dispositifs, subventions et projets territoriaux gagne à **être centralisé et piloté à l'échelle de l'organisation**.



Des organisations publiques de toutes tailles ont déployé une plateforme CRM pour répondre à ces enjeux. Voici quelques chiffres représentatifs des transformations engagées :

Quelques ordres de grandeur



Département du Rhône : plus de 2 800 représentations gérées par an, grâce aux automatisations, soit l'équivalent d'un agent mobilisé uniquement pour le suivi protocolaire.



Ville de Paris : 23 directions fonctionnelles à coordonner, 10 000 agents utilisateurs, +60 usages applicatifs autour d'un CRM unifié.



Région Occitanie : environ 1 100 invitations reçues chaque mois, traitées avec des processus d'automatisation, facilitant la coordination entre cabinet, élus, et la puissance invitante.



| À qui s'adresse ce guide ?

Ce guide s'adresse aux organisations du secteur public qui souhaitent structurer leur gestion de la relation, fiabiliser leurs données et amplifier leur capacité de pilotage. Il a été conçu en priorité pour les directions générales et les directions du numérique qui portent aujourd'hui les enjeux de transformation, de performance et de souveraineté des systèmes d'information publics.

DIRECTIONS GÉNÉRALES (DGS / DGA)

Les directions générales pilotent la transformation des organisations et coordonnent les activités entre les directions. Avec une plateforme CRM dédiée, elles disposent d'une vision consolidée pour arbitrer, prioriser les actions, suivre les indicateurs et objectiver les décisions auprès des élus et des tutelles.

ÉLUS

Les élus portent l'expérience de l'action publique auprès des citoyens et des partenaires institutionnels. Une plateforme CRM leur apporte les indicateurs et la traçabilité nécessaires pour suivre les politiques menées, mesurer leur impact et valoriser concrètement les résultats obtenus.



DIRECTIONS DU NUMÉRIQUE (DSI) ET AMOA

Les directions du numérique assurent la cohérence technique et la pérennité des projets. Elles évaluent la capacité du CRM à s'intégrer dans l'écosystème existant, à répondre aux exigences de sécurité, de souveraineté et de conformité, tout en garantissant l'évolutivité de la solution dans le temps.

AGENTS ET ÉQUIPES OPÉRATIONNELLES

Les agents sont les utilisateurs quotidiens de la plateforme. Une solution CRM dédiée enrichit leur expérience de travail : accès direct à l'information, fluidification du suivi des actions, simplification des processus. Vos agents se concentrent ainsi sur leurs missions à plus forte valeur ajoutée.



Comment utiliser ce document ?

Ce document est construit en deux parties complémentaires.

Partie 1 - Guide projet

Pour comprendre vos enjeux, identifier vos priorités et cadrer votre démarche. C'est le document à lire en amont, pour poser la stratégie avant d'entrer dans le détail.



Partie 2 - Cahier des charges

Pour passer à l'action : décrire votre organisation, cartographier l'existant, formaliser vos besoins fonctionnels et techniques, poser les bases du déploiement. C'est le document qui vous permettra de structurer une consultation ou un appel d'offres.

C'est cette rigueur initiale qui fait toute la différence. Un projet CRM construit sur des bases claires délivre des résultats concrets : adoption rapide par les équipes, indicateurs fiables pour piloter, ROI mesurable dès les premières phases. La qualité du cadrage conditionne directement la valeur produite par la plateforme dans la durée.

1

GUIDE PROJET : RÉUSSIR VOTRE DÉMARCHE CRM



Pourquoi un CRM

1.1 | spécialisé pour le secteur public ?

Pourquoi structurer maintenant ? Parce qu'en 2026, le secteur public est à la croisée de plusieurs trajectoires : exigence accrue de redevabilité, montée des attentes citoyennes, généralisation de l'intelligence artificielle, renforcement du cadre réglementaire. Sur chacun de ces terrains, la maîtrise de la donnée fait la différence entre un pilotage subi et un pilotage choisi.

Une plateforme CRM dédiée au secteur public constitue ce socle technologique : elle centralise les données, orchestre les processus métier et éclaire les décisions stratégiques. Elle couvre l'ensemble des processus essentiels à l'action publique : Gestion de la Relation Usagers (GRU), protocole et événements, développement économique, vie associative, communication institutionnelle.



1

AMPLIFIER L'IMPACT DES POLITIQUES PUBLIQUES

La capacité à mesurer concrètement l'impact de vos dispositifs, subventions et événements transforme votre pilotage. Une plateforme CRM consolide vos données dans la durée, produit des indicateurs fiables et étaye chaque décision auprès de vos parties prenantes.

C'est un enjeu central pour les organisations qui rendent des comptes à leurs tutelles : chambres régionales des comptes, ministères de rattachement, conseils d'administration. Produire des KPI opposables devient un atout stratégique pour défendre vos arbitrages et sécuriser vos moyens.

RENFORCER L'ENGAGEMENT ET L'EXPÉRIENCE CITOYENNE

2

Une plateforme CRM unifie l'ensemble des canaux d'interaction usagers (mail, téléphone, formulaire, guichet) sur un référentiel unique. Vos équipes accèdent à l'historique complet de chaque sollicitation, garantissent un suivi continu et personnalisent la communication selon le profil de l'interlocuteur. La relation gagne en cohérence, le service public en lisibilité.

3

OPTIMISER LA GESTION BUDGÉTAIRE

La structuration des données apporte une vision consolidée des activités, des ressources mobilisées et des dispositifs déployés. Vos équipes priorisent les investissements, rationalisent les outils et améliorent l'efficacité opérationnelle. La centralisation facilite la production de reportings fiables pour piloter les budgets, objectiver les décisions et valoriser l'impact des actions engagées.

DIGITALISER DANS UN CADRE CONFORME ET SOUVERAIN

4

Le cadre réglementaire structure plus que jamais la transformation numérique du secteur public. Trois textes encadrent la démarche :

🇪🇺 La circulaire du Premier ministre du 5 février 2026 fixe la doctrine d'achats numériques publics, en orientant les organisations vers des solutions souveraines pour les usages critiques.

🇪🇺 La directive NIS2, dont la transposition française est attendue mi-2026, renforce les exigences de cybersécurité pour les entités essentielles et importantes, incluant de nombreuses collectivités et établissements publics.

🇪🇺 Le règlement européen sur l'IA (AI Act), pleinement applicable le 2 août 2026 pour les systèmes à haut risque, encadre directement les usages dans les services publics essentiels.

Inscrire votre démarche dans ce cadre, c'est transformer la conformité en levier de confiance pour vos citoyens, vos partenaires et vos équipes.



1.2 | Les cas d'usage concrets du CRM

Un CRM ne sert pas les mêmes usages dans une commune de 5 000 habitants, dans une métropole, dans un département ou dans un opérateur national. Mais quel que soit le périmètre, les usages s'articulent autour de **quatre grandes familles**, dont la priorité varie selon votre mission et vos enjeux actuels.

FAMILLE 1 - RELATION AUX USAGERS

Le premier point de contact d'un citoyen avec son organisation publique, n'est pas toujours le bon. Une demande arrive par mail, une autre par téléphone, une troisième via un formulaire. L'utilisateur relance, change d'interlocuteur, l'historique se perd entre les services. Structurer cette relation, c'est rendre la mécanique lisible et continue pour l'agent comme pour l'utilisateur.



Gestion de la relation usagers (GRU)

Une plateforme GRU centralise les sollicitations sur un guichet unique multicanal, automatise leur instruction et garantit un suivi transparent jusqu'à la résolution. Concrètement, elle réceptionne les demandes par mail, téléphone, formulaire ou guichet, les catégorise automatiquement, les achemine vers les services compétents via un workflow d'affectation, et met à disposition une base de connaissances pour des réponses rapides et uniformes. Les tableaux de bord rendent visibles les volumes, les délais et la qualité de service.

Digitalisation de la relation citoyenne

Au-delà du traitement des demandes, c'est toute la relation avec l'utilisateur qui se transforme : espaces personnels en ligne, démarches dématérialisées, formulaires intelligents, paiement en ligne, notifications automatisées. La digitalisation prend tout son sens quand elle apporte un vrai service aux citoyens et est pilotée et suivie depuis le CRM pour garantir la cohérence d'ensemble.

Le projet CRM de La Ville de Paris fédère plus de 10 000 agents et 23 directions autour d'usages aussi divers que la communication institutionnelle, les permis ou le suivi de bénéficiaires. Il illustre parfaitement la flexibilité qu'une plateforme unifiée apporte à l'échelle d'une grande organisation.





« Nous avons choisi la plateforme Eudonet pour sa flexibilité, son agilité, sa modularité qui nous permet de développer des solutions sur-mesure répondant aux besoins des citoyens et des usages internes. Nous avons un très bon retour des utilisateurs sur la facilité de prise en main de l'outil. »

Chef de pôle DSIN, Ville de Paris

Subventions et aides sociales

Multiplicité des dossiers, critères d'éligibilité variés, circuits de validation longs : une plateforme CRM centralise les dossiers et pièces justificatives, automatise les circuits d'attribution et de notification, et assure la traçabilité nécessaire en cas de contrôle. Les bilans deviennent rapides à produire et opposables auprès des tutelles, et le suivi des bénéficiaires gagne en finesse.

FAMILLE 2 - VIE POLITIQUE ET INSTITUTIONNELLE

C'est une partie très visible de l'action publique. Invitations, instances, représentations officielles, ordres du jour : un protocole flou, une erreur de rang ou une convocation oubliée se voient immédiatement et coûtent cher en image institutionnelle. À cette échelle, la rigueur n'est pas un confort, c'est une exigence du métier.



Gestion du protocole et des élus

Une plateforme CRM centralise le référentiel complet des élus et acteurs institutionnels en conformité RGPD avec la gestion des mandats, orchestre les rangs protocolaires et les représentations officielles, planifie les instances, commissions et désignations, et assure le suivi centralisé des

invitations reçues et du secrétariat des élus. Elle administre également les récompenses et cadeaux protocolaires.

Au Conseil Départemental du Rhône, ce pilotage centralisé permet de rationaliser les processus de gestion du protocole et de la communication institutionnelle et de réorienter les équipes vers des missions à plus forte valeur ajoutée.



« La plateforme Eudonet automatise des processus chronophages et remplace des solutions obsolètes qui ne se parlaient pas entre elles. On gagne donc un temps précieux et on mutualise nos données auprès des différents services »

Assistante de Direction, Conseil Départemental du Rhône

Instances et gouvernance

Conseils municipaux, commissions, comités techniques : une plateforme CRM centralise les convocations réglementaires, les listes de participants, les ordres du jour, le suivi des délibérations et la gestion des mandats. La traçabilité est complète, le partage entre acteurs fluidifié, le travail des secrétariats considérablement allégé. Plus rien ne se perd entre deux séances, et la mémoire institutionnelle devient un actif partagé.



FAMILLE 3 - COMMUNICATION ET VIE ASSOCIATIVE

Animer la relation avec un écosystème large, divers et exigeant en personnalisation : associations du territoire, partenaires institutionnels, invités aux événements. Sans outil structurant, ce travail repose sur la mémoire individuelle et la qualité du service s'en ressent dès qu'un agent change de poste.



Communication et événements

Une plateforme CRM dédiée centralise les bases de contacts, automatise les envois et relances, personnalise les messages selon le profil de chaque destinataire et offre une visibilité réelle sur la participation et l'impact des actions de communication.



« L'historique des demandes, le suivi partagé des dossiers et le pilotage des actions terrain ont transformé notre capacité à accompagner durablement, tout en rendant compte efficacement aux élus. »

Chargée du centre de ressources, Asso71

Vie associative

Référentiel complet des associations du territoire, suivi des conventions et formalisation des engagements, planification des occupations d'espaces et manifestations, espace dédié aux associations pour un dépôt simplifié des demandes, attribution des ressources municipales (salles, créneaux horaires, équipements), gestion automatisée des demandes de subventions de fonctionnement et d'investissement : une plateforme CRM transforme une relation riche mais dispersée en un suivi structuré, lisible des deux côtés.

FAMILLE 4 - DÉVELOPPEMENT ET ATTRACTIVITÉ DU TERRITOIRE

L'attractivité d'un territoire ne se décrète pas. Elle se construit dans la durée, à travers le suivi des porteurs de projets, l'accompagnement des entreprises, l'animation des réseaux locaux et la mise en visibilité des dispositifs disponibles. À cette échelle, l'outil n'est pas un confort : c'est ce qui transforme une multitude d'actions ponctuelles en stratégie territoriale lisible.



Développement économique et attractivité territoriale

Accompagnement des porteurs de projets, suivi des implantations d'entreprises, gestion des aides économiques, animation des réseaux d'entrepreneurs : avec une plateforme CRM, chaque projet est piloté dans le temps, l'impact est mesuré et les actions sont coordonnées entre les services.

Concrètement, la plateforme intègre un observatoire économique et un suivi des entreprises du territoire (connexion INSEE), administre les dispositifs de financement avec tableaux de bord dédiés, anime les réseaux d'entrepreneurs et clubs d'entreprises, propose une bourse aux locaux et une cartographie des disponibilités immobilières, et mesure l'impact des actions de marketing territorial.

Un effet transversal : l'optimisation des ressources

Au-delà des cas d'usage dédiés, une plateforme CRM produit un effet transversal sur l'ensemble de l'organisation. Avec une vision consolidée des activités et de la charge, les équipes identifient les leviers d'efficacité, répartissent mieux les responsabilités entre services et priorisent sur la base de données fiables plutôt que d'intuitions. Le gain dépasse la dimension financière : il renforce la coordination, fait monter en compétence collective et libère du temps pour les missions à plus forte valeur ajoutée.



1.3 | Les bénéfices mesurables

Une plateforme CRM ne se juge pas qu'à la richesse de ses fonctionnalités, mais aux résultats qu'elle produit sur le terrain et à la valeur qu'elle crée pour votre métier. Pour un organisme public, ces résultats se lisent selon quatre axes : la fluidité du travail au quotidien, la qualité de la relation avec les usagers, la rigueur du pilotage budgétaire et la performance des équipes.

01

EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Le quotidien d'un agent, c'est aussi du temps perdu à chercher une information, à dédoublonner un fichier, à recouper deux bases. La structuration des données et des processus change la donne : les échanges entre services se fluidifient, l'information devient accessible immédiatement, la coordination devient lisible. Aux Conseils Départementaux, ce pilotage centralisé permet de minimiser les erreurs, d'optimiser la gestion des représentations protocolaires et de réorienter l'équivalent d'agents vers des missions à plus forte valeur ajoutée.

02

ENGAGEMENT ET QUALITÉ DE SERVICE

Avec une vision complète des interactions, vos équipes répondent plus rapidement, assurent un suivi continu et garantissent la cohérence des échanges. Le délai moyen de traitement d'une sollicitation diminue, le taux de résolution au premier contact s'améliore. Chaque interaction renforce la relation entre votre organisation et les usagers.

03

OPTIMISATION BUDGÉTAIRE

La centralisation des données apporte une vision consolidée des activités, des ressources mobilisées et des outils utilisés. Vos équipes priorisent les investissements, rationalisent les usages et améliorent le pilotage global des moyens engagés. Cette structuration facilite la production de reportings fiables : les décisions budgétaires s'appuient sur des données consolidées et objectivées, utiles pour piloter l'activité, suivre les résultats et rendre compte auprès des élus, des conseils d'administration ou des tutelles.

04

PERFORMANCE DES ÉQUIPES

Une plateforme CRM facilite l'accès à l'information, fluidifie le suivi des actions et automatise les tâches administratives répétitives. Vos équipes gagnent en visibilité, en coordination et en continuité. La centralisation permet de mieux partager la connaissance entre les services et de sécuriser les processus dans le temps. Les agents se concentrent sur leurs missions et les actions à plus forte valeur ajoutée.

1.4 | Les grandes étapes d'un projet CRM réussi

Les projets CRM qui produisent des résultats durables suivent une logique simple : avancer par étapes, avec une trajectoire progressive adaptée au rythme et aux priorités de l'organisation.

1 Définir les enjeux et les objectifs

Identifiez vos priorités stratégiques : relation citoyen, pilotage, organisation interne. Des objectifs précis permettent de construire un projet mieux cadré, mieux mesuré et plus aligné avec votre mission.

3 Analyser l'existant

Cartographiez vos outils, vos données et vos processus. Cette étape révèle les leviers d'optimisation et permet de prioriser les évolutions à plus forte valeur ajoutée.

5 Déployer progressivement

Un déploiement progressif permet d'obtenir des résultats rapidement tout en sécurisant l'adoption. Le projet peut démarrer sur un périmètre ciblé avant d'être étendu aux autres directions, processus ou cas d'usage.

2 Identifier les cas d'usage prioritaires

Priorisez les processus métier à plus forte valeur dès les premières phases du projet. Concentrez-vous sur ceux qui mobilisent plusieurs équipes et produisent des résultats rapides.

4 Définir le périmètre cible

Cadrez un périmètre réaliste : fonctionnalités clés, équipes concernées, données à structurer.

6 Accompagner les utilisateurs

L'adoption fait la performance d'un projet CRM. Adaptez les formations aux profils (agents, managers, DSI, élus), accompagnez le démarrage et écoutez activement les retours terrain. Chaque utilisateur formé devient un ambassadeur du projet.

7 Piloter et faire évoluer dans la durée

Une plateforme CRM s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Suivez les usages, analysez les indicateurs et faites évoluer les processus en fonction des besoins métier et des retours terrain.

1.5 | Les facteurs clés de succès

La réussite d'un projet CRM repose autant sur la qualité du cadrage et l'adhésion des équipes que sur la solution choisie. Quelques principes font la différence au profit d'un projet qui produit ses effets dans la durée.

1

Partir des bénéfices métier. Construisez votre cahier des charges autour des bénéfices attendus pour chaque usage. Les exigences techniques deviennent ainsi des moyens au service de votre mission, et les réponses reçues s'alignent avec vos enjeux réels.

2

Investir dans la conduite du changement. Le changement d'outil produit ses pleins effets quand il s'accompagne d'une évolution des pratiques. Impliquez les équipes en amont, valorisez les premiers succès, formez selon les profils : c'est ce qui transforme une plateforme en levier de performance.

3

Avancer par étapes structurées. Un périmètre initial réaliste donne au projet une trajectoire de succès. Commencez par les usages à plus forte valeur, sécurisez l'adoption, puis étendez progressivement.

4

Fiabiliser la qualité des données. La qualité des données conditionne la qualité du pilotage. Un travail de tri, de déduplication et de structuration en amont de la reprise garantit la pertinence de la plateforme dès sa mise en service.

5

Définir des objectifs mesurables. Des indicateurs clairs permettent de mesurer les progrès, de valoriser l'impact du projet et de maintenir l'adhésion des décideurs. Le pilotage par les KPI devient un atout pour défendre vos arbitrages et rendre compte avec rigueur.

6

Privilégier la logique de personnalisation. Les plateformes CRM SaaS reposent sur un paramétrage avancé qui couvre l'essentiel des besoins métier. Vous bénéficiez d'un déploiement plus rapide, d'une solution plus stable et d'évolutions facilitées dans le temps.



De la stratégie à l'exécution



La première partie de ce document pose le pourquoi. Pourquoi structurer maintenant, sur quels enjeux, avec quels bénéfices attendus, à travers quels cas d'usage. C'est le matériau qui permet de convaincre un comité de direction, d'objectiver un arbitrage budgétaire, ou de cadrer une discussion avec ses élus et ses tutelles.

La seconde partie passe à l'exécution. Elle propose une méthode pour auditer l'existant, prioriser le périmètre, formaliser les exigences techniques, organiser le déploiement et évaluer les réponses des prestataires. Elle est conçue comme un outil de travail, à parcourir étape par étape ou à utiliser comme grille de vérification de votre propre démarche.



Vous pouvez la lire intégralement avant d'engager une consultation, ou y revenir au fur et à mesure. Chaque section produit un livrable utilisable directement dans votre cahier des charges.

MÉMO À L'ATTENTION DES ÉLUS

Ce document s'adresse en priorité à vos équipes de direction et à votre DSI, qui porteront la conduite opérationnelle du projet. Si vous êtes élu et que vous souhaitez en retenir l'essentiel sans entrer dans le cahier des charges, voici les cinq points à garder en tête.

Un projet politique avant d'être technique.

Un CRM structure la manière dont votre organisation rend compte de son action, dialogue avec les citoyens et coordonne ses services. C'est un acte de pilotage public, pas une commande informatique.



Une fenêtre stratégique dès maintenant

Le renouvellement des équipes municipales, la doctrine d'achats numériques du Premier ministre, la transposition de la directive NIS2 et l'entrée en application de l'AI Act font de cette année un moment singulier pour engager la démarche dans un cadre sécurisé.

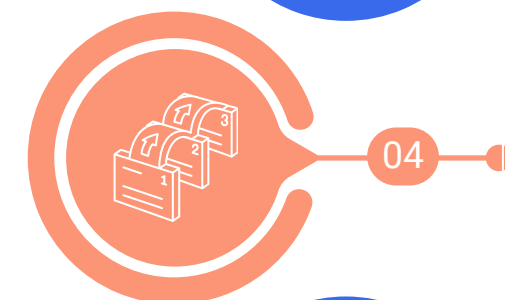
Un investissement qui produit des résultats mesurables.

Efficacité opérationnelle, qualité de service, pilotage budgétaire, performance des équipes : les bénéfices se chiffrent et se documentent, avec des exemples vérifiables dans des organisations comparables à la vôtre.



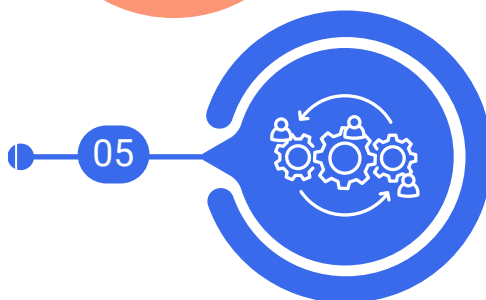
Une exigence de souveraineté qui se concrétise.

Le choix d'un éditeur français hébergeant en France, soumis au droit français et certifié par les référentiels nationaux protège durablement les données de vos administrés.



Une démarche à inscrire dans la durée.

Un projet CRM bien conduit s'étale sur plusieurs années. Le sponsor politique, c'est ce qui le maintient sur sa trajectoire face aux changements de calendrier et de priorités.



2

CAHIER DES CHARGES : FORMALISER VOS BESOINS



Cette partie est conçue comme un guide de travail. Vous pouvez la suivre étape par étape pour construire votre cahier des charges, ou la parcourir pour vérifier que votre propre démarche couvre bien l'ensemble des sujets.

2.1 | Présenter votre organisation et vos enjeux

Avant d'aborder la solution, posez le cadre : comment votre organisation fonctionne-t-elle aujourd'hui, et quels résultats souhaitez-vous atteindre ?

01

QUALIFIER VOTRE STRUCTURE

- Type de structure : commune, intercommunalité, département, région, établissement public...
- Périmètre d'intervention : géographique, sectoriel, institutionnel
- Spécificités éventuelles : statut particulier, missions déléguées, groupements

02

DÉCRIRE VOTRE TAILLE ET VOTRE PÉRIMÈTRE

- Nombre d'agents
- Nombre de directions / services concernés par le projet
- Nombre d'habitants ou d'administrés (si concerné)
- Nombre d'utilisateurs potentiels du CRM

03

PRÉCISER VOS MISSIONS PRINCIPALES

Où voulez-vous progresser en priorité ?

- Relation citoyenne / usagers
- Subventions et dispositifs
- Développement économique
- Vie associative
- Communication et événements
- Instances et gouvernance

04

FORMALISER VOS ENJEUX PRIORITAIRES

Formulez en termes de résultats, pas d'outils. Exemples : mieux suivre les demandes citoyennes, réduire les délais de réponse, fiabiliser les données, piloter avec des indicateurs opposables, justifier les arbitrages budgétaires auprès des tutelles.

05

IDENTIFIER LES ACTEURS DU PROJET

- Sponsor (élu / direction générale)
- Pilotage opérationnel (DGS / DGA)
- Référent DSI
- Référents métiers
- Utilisateurs clés

2.2 | Dresser l'état des lieux

Avant de construire, regarder l'existant. Pas tel qu'il devrait être, mais tel qu'il est. Cette première étape prépare le terrain de tout le projet et conditionne directement la qualité du cahier des charges : ce qu'on n'a pas vu en amont manquera dans la solution livrée.

UNE MÉTHODE D'AUDIT EN TROIS TEMPS

1 IDENTIFIER LES SOURCES.

Tous les outils en place, et pas seulement les 'officiels'. Les tableurs, les logiciels métiers, les messageries partagées, les bases de données structurées, et surtout les fichiers parallèles que les agents utilisent au quotidien parce que l'outil dont il dispose (s'ils en disposent) ne suffit pas. Ce sont souvent ces fichiers parallèles qui révèlent les vrais besoins.

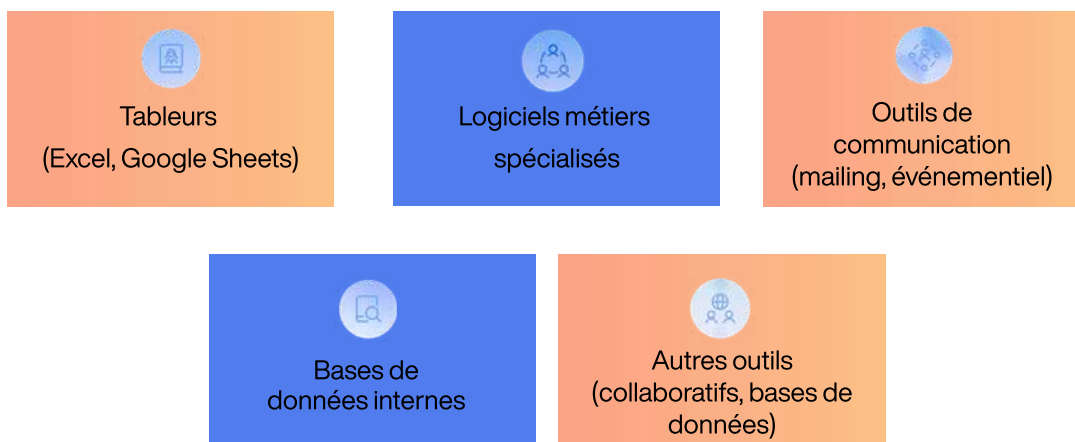
2 MESURER LES VOLUMES ET LA QUALITÉ.

Combien de contacts à reprendre, combien de sollicitations annuelles (usagers, partenaires, élus...), combien de doublons estimés, quelle profondeur d'historique, quel taux de complétude des données. Ces ordres de grandeur orientent les choix d'architecture, de paramétrage et de reprise. Sans cette mesure, vous comparez des offres sur des hypothèses ; avec elle, vous les comparez sur la réalité de votre situation.

3 OBJECTIVER LES IRRITANTS.

Où se concentrent les ressaisies, les ruptures de suivi, les délais trop longs, les pertes d'information ? Plutôt qu'un questionnaire massif diffusé à toute l'organisation, privilégiez des entretiens courts auprès des agents qui produisent et utilisent la donnée. Vous obtiendrez des réponses et des exemples concrets et des constats actionnables dans la formulation du besoin. Comptez idéalement deux à trois semaines pour cette phase, ni plus ni moins.

ANALYSER LES OUTILS EN PLACE



Question clé : ces outils communiquent-ils entre eux, ou fonctionnent-ils en silos ?

IDENTIFIER LES LIMITES OPÉRATIONNELLES

- 📁 Saisies multiples de la même information
- 📁 Données incohérentes entre services
- 📁 Informations difficiles à retrouver
- 📁 Processus manuels chronophages
- 📁 Reporting long à produire
- 📁 Manque de visibilité globale sur l'activité
- 📁 Dépendance à certaines personnes pour accéder à la connaissance

ÉVALUER LES DONNÉES EXISTANTES

- 📁 Types de données gérées (contacts, dispositifs, événements...)
- 📁 Niveau de centralisation : unifiées / dispersées
- 📁 Niveau de mise à jour : à jour / partielles / obsolètes
- 📁 Niveau de doublons : faible / moyen / élevé

Question clé : pouvez-vous reconstituer facilement l'historique d'un citoyen, d'un partenaire ou d'un projet ?

CARTOGRAPHIER LES PROCESSUS MÉTIER

Décrivez vos processus tels qu'ils fonctionnent aujourd'hui, pas tels qu'ils devraient fonctionner. Demandez citoyennes, événements et protocole, subventions et aides, instances et délibérations : à chaque étape, identifiez les saisies manuelles, les ruptures dans le suivi, les opportunités de fluidification. C'est ce travail qui transforme une intuition (« on perd du temps ici ») en information exploitable (« 40 % des dossiers de subvention nécessitent une reprise manuelle entre deux services »). Et c'est cette information qui rend votre cahier des charges utile aux prestataires consultés.

2.3 | Définir le périmètre fonctionnel cible

L'objectif n'est pas de tout couvrir, mais de cadrer un périmètre utile, priorisé, qui répond à vos usages réels et produit des effets visibles dès les premiers mois. Trop ambitieux, le périmètre fait dériver les délais et décrocher les équipes. Trop restreint, il prive le projet de sa logique d'ensemble. Bien dimensionné, il devient un point d'appui pour tout le déploiement.

LE SOCLE FONCTIONNEL COMMUN

Quel que soit votre périmètre de déploiement, trois fondamentaux structurent tout CRM dédié au secteur public.

1

Référentiel unifié des contacts. Citoyens, partenaires, élus, associations, entreprises : une seule base, fiable, partagée entre les services, garante de la qualité des données et de la conformité RGPD. Ce socle conditionne tout le reste : sans référentiel unifié, chaque module reste un silo de plus.

2

Historique consolidé des interactions. Chaque échange, email, appel, rendez-vous, demande, dossier, est tracé et accessible aux services concernés, dans le respect des droits d'accès. C'est ce qui transforme un suivi individuel en mémoire collective, et permet de répondre à un usager sans lui demander de recommencer à zéro.

3

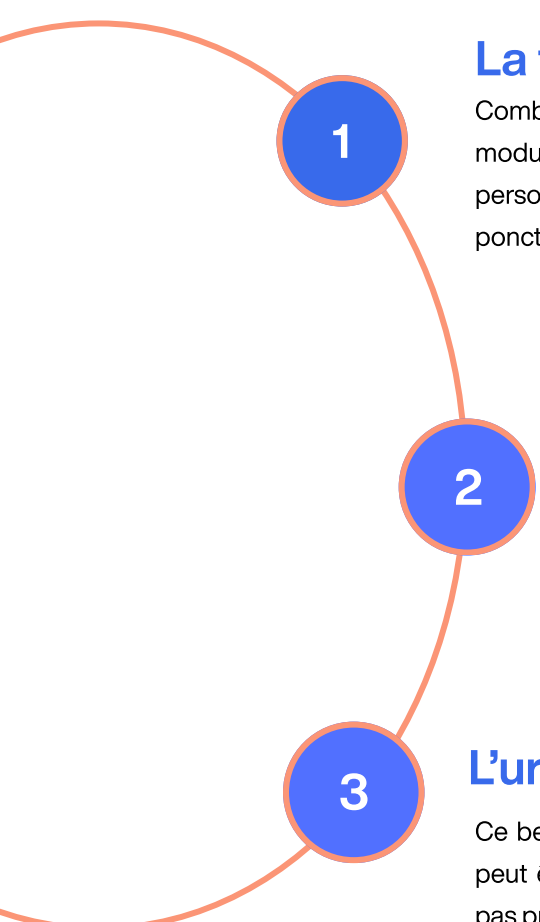
Pilotage par la donnée. Des tableaux de bord configurables, alimentés en temps réel, qui rendent l'activité visible et facilitent les arbitrages auprès des élus, des tutelles et des chambres régionales des comptes. Le pilotage devient un acte structurant, plus une corvée de fin de trimestre.



PRIORISATION DE VOS MODULES MÉTIER

Au-delà de ce socle, le périmètre fonctionnel reflète vos priorités opérationnelles. Tout intégrer dès le départ est rarement la bonne stratégie : le déploiement s'étire, les équipes décrochent, le projet perd en lisibilité. Mieux vaut identifier les modules à plus forte valeur dès la première phase et étendre ensuite.

Trois critères permettent d'objectiver la sélection.



1

La fréquence d'usage

Combien d'agents s'en serviront, à quelle régularité ? Un module mobilisé chaque jour par une équipe de vingt personnes n'a pas le même poids qu'un module sollicité ponctuellement par deux référents.

2

L'impact métier

Qu'est-ce que son absence coûte aujourd'hui à l'organisation ? Du temps perdu, des erreurs, un risque de non-conformité, une perte de visibilité auprès des élus ou des usagers : ces coûts cachés font la valeur réelle du module, bien au-delà de la description fonctionnelle.

3

L'urgence

Ce besoin est-il actuel, à 6 mois, à 3 ans ? Un module peut être stratégique sur le long terme tout en n'étant pas prioritaire dans la première phase de déploiement.

Un module fort sur les trois critères entre dans le socle de démarrage. Fort sur deux critères : à intégrer dans une phase rapprochée. Fort sur un seul : à envisager dans une trajectoire d'évolution.

CONSTRUIRE UNE TRAJECTOIRE DE DÉPLOIEMENT

Cette méthode permet de construire une trajectoire de déploiement réaliste, alignée avec votre rythme et vos ressources. Elle évite l'écueil classique du périmètre « tout indispensable », qui finit en projet ingérable, et celui du périmètre minimal, qui ne produit jamais l'effet de levier attendu.

En pratique, la plupart des projets réussis du secteur public démarrent sur deux à trois modules prioritaires, mis en production en quelques mois, avant d'élargir progressivement aux suivants au rythme de l'adoption. Cette logique de trajectoire, par opposition à la logique du « big bang », est ce qui distingue les projets qui réussissent des projets qui s'enlisent.

2.4 | Exigences techniques et souveraineté

Le choix d'une plateforme CRM engage vos données, votre conformité et votre autonomie de pilotage dans la durée. De l'hébergement à la réversibilité, plusieurs exigences techniques méritent un examen approfondi avant l'engagement contractuel.

1. HÉBERGEMENT ET SOUVERAINETÉ DES DONNÉES

L'hébergement en France et la soumission au droit français garantissent la maîtrise complète de vos données et leur protection face aux législations extraterritoriales (Cloud Act, FISA 702). Le référentiel SecNumCloud de l'ANSSI constitue un point de repère le plus haut pour évaluer ce niveau d'exigence.



2. SÉCURITÉ ET CONFORMITÉ

Votre CRM doit garantir une gestion fine des droits d'accès, une authentification sécurisée, la traçabilité complète des actions, le chiffrement des données au repos et en transit, et un plan de reprise d'activité (PRA) documenté. Le cadre réglementaire structurant inclut le RGPD (déjà en vigueur), la directive NIS2 (transposition attendue mi-2026) et l'AI Act européen (application complète le 2 août 2026).

3. ARCHITECTURE SAAS ET INTEROPÉRABILITÉ

Une architecture SaaS apporte rapidité de déploiement, évolutivité et mise à jour continue, à condition que l'hébergement et la gouvernance soient clairs. L'interopérabilité est le second pilier : la plateforme CRM doit se connecter à votre écosystème (logiciels métiers, référentiels institutionnels, API publiques comme SIRENE, BAN, Open Data) via des interfaces standards et documentées.

4. INTELLIGENCE ARTIFICIELLE

L'IA crée de nouvelles opportunités tout en imposant des exigences précises : données structurées et fiables, intégration sécurisée des briques IA, traçabilité des traitements automatisés, conformité avec l'AI Act. Votre plateforme CRM doit accueillir ces fonctionnalités de manière contrôlée, avec des garanties sur le traitement des données et la supervision humaine des décisions.

5. ÉVOLUTION ET RÉVERSIBILITÉ

Une plateforme CRM doit pouvoir évoluer avec vos usages, récupérer vos données dans des formats standards et permettre le changement de solution si nécessaire. La réversibilité se contractualise dès le départ : formats d'export, délais de restitution, accompagnement à la migration. C'est une condition de votre autonomie dans la durée.

CHECKLIST DE CONFORMITÉ AUX EXIGENCES TECHNIQUES

☐ Hébergement des données en France
☐ Éditeur soumis au droit français
☐ Absence de dépendance aux lois extraterritoriales (Cloud Act, FISA)
☐ Conformité RGPD native
☐ Authentification sécurisée
☐ Chiffrement des données au repos et en transit
☐ Traçabilité complète des actions (audit trail)
☐ Plan de reprise d'activité (PRA) documenté
☐ Capacité d'intégration (API ouvertes, référentiels standards)
☐ Traitement et support 100% français
☐ Réversibilité contractualisée



2.5 | Projet de déploiement

La réussite d'un projet de déploiement d'une plateforme CRM repose autant sur l'engagement des équipes que sur la qualité du cadrage initial. Du premier atelier au pilotage continu, plusieurs leviers font la différence.

1.

Avancer avec un plan clair

Posez les bases : étapes, responsabilités, priorités. Commencez par un périmètre utile, qui produira des résultats visibles rapidement.

2.

Préparer la qualité des données

Triez, dédupliquez, structurez avant toute reprise. Cette étape conditionne directement la valeur de la plateforme une fois mise en service.

4.

Accompagner le changement

Impliquez les utilisateurs clés en amont, valorisez les premiers succès, formez en continu. La conduite du changement transforme l'adoption en performance durable.

3.

Former selon les profils

Agents, managers, DSI, élus : chaque profil a des attentes différentes. Mettez en avant la manière dont la plateforme simplifie leur quotidien et amplifie leur action.

5.

Assurer un support réactif

Au démarrage, chaque interaction compte. Un support rapide rassure, débloque et renforce l'engagement des utilisateurs.

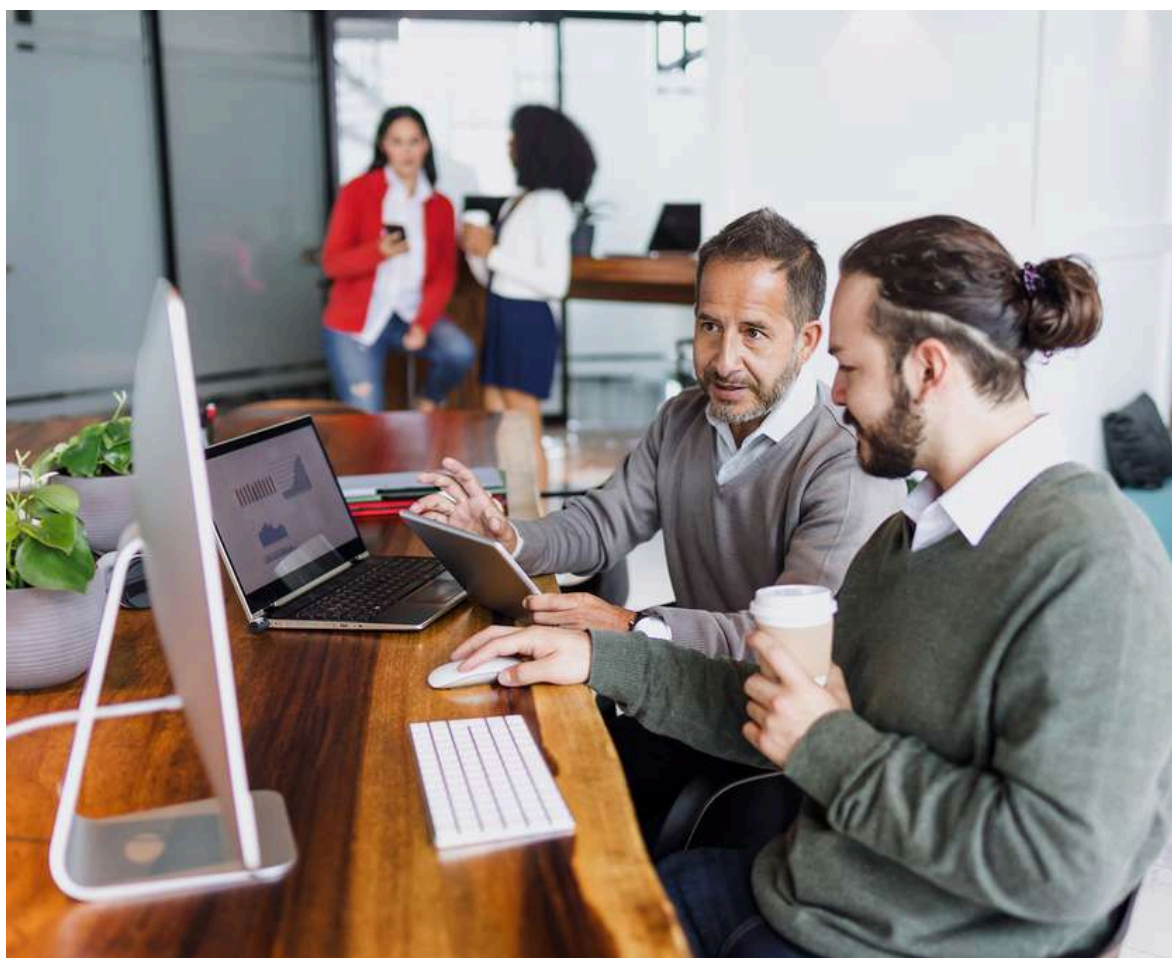
6.

Piloter dans la durée

Suivez l'usage réel, les gains obtenus, les axes d'amélioration. Une plateforme vivante produit plus de valeur qu'une plateforme figée. Une gouvernance projet régulière arbitre les évolutions.

VOTRE PLAN DE DÉPLOIEMENT (À COMPLÉTER)

Périmètre initial (cas d'usage, services concernés) :	
Nombre d'utilisateurs pilote :	
Volume de données à reprendre :	
Délai souhaité de mise en production :	
Approche :	☐ Déploiement global ☐ Progressif par étapes
Gouvernance projet (sponsor, pilotage, référents) :	
Budget prévisionnel (sur 3 à 5 ans) :	



2.6 | Reprise des données

La reprise des données conditionne la valeur d'usage de votre plateforme dès la mise en service. Volumes, qualité, formats, profondeur d'historique : ces dimensions méritent un traitement explicite dans votre cahier des charges, dès le départ. Sous-estimée, cette étape devient le premier point de blocage du projet.

LES QUESTIONS À POSER EN AMONT

- 📖 Quel volume exact de données reprendre ? (contacts, historiques d'échanges, événements, dispositifs, pièces jointes)
- 📖 Sur quelle profondeur temporelle ? (tout l'historique ou une période ciblée ?)
- 📖 Depuis combien de sources distinctes ? (Excel, logiciels métiers, bases de données, emails archivés)
- 📖 Quel est le taux de doublons estimé ?
- 📖 Quelles données nécessitent une mise à jour ou une qualification ?
- 📖 Qui valide la qualité avant la mise en production ?

CE QUE LE PRESTATAIRE DOIT S'ENGAGER À LIVRER

- 📖 Un diagnostic initial sur échantillon, en amont de l'engagement contractuel
- 📖 Une méthode de déduplication et de nettoyage documentée
- 📖 Des jalons de validation intermédiaires tout au long du projet
- 📖 Un plan de gestion des anomalies détectées
- 📖 Une estimation chiffrée distincte de la partie mise en place fonctionnelle

RÉPARTITION DES RESPONSABILITÉS

La qualité des données entrantes reste de votre côté. Le prestataire reprend ce que vous lui transmettez : une préparation interne (tri, homogénéisation des formats, définition des règles de rapprochement) renforce la qualité du résultat, même quand le prestataire propose un accompagnement dédié à cette étape.

Bonne pratique : si votre projet dure 6 mois, prévoyez environ 2 mois pour la reprise des données.



2.7 | Évaluer et choisir

Le choix d'une plateforme CRM engage votre organisation pour plusieurs années. Au-delà du prix et de la couverture fonctionnelle, certains critères distinguent les solutions taillées pour la durée des effets de catalogue. Voici comment objectiver la comparaison.

GRILLE D'ÉVALUATION

Critère	Pondération (%)	Note /10
Adéquation métier (profondeur fonctionnelle sur vos cas d'usage prioritaires)		
Simplicité d'usage (temps de formation moyen, taux d'adoption constaté)		
Capacité d'évolution (% de besoins couverts par paramétrage vs dev spécifique)		
Interopérabilité (nombre d'API natives, connecteurs existants avec vos outils)		
Coût global sur 5 ans (licence + déploiement + reprise + formation + évolutions)		
Qualité de l'accompagnement (ratio consultants/clients, disponibilité du support)		
Souveraineté (hébergement, juridiction, certifications)		
Références comparables dans le secteur public (taille, métiers, ancienneté)		

COÛT TOTAL DE POSSESSION (TCO SUR 3 À 5 ANS)

- 📁 Licence ou abonnement
- 📁 Déploiement et paramétrage initial
- 📁 Formation des utilisateurs
- 📁 Maintenance et support
- 📁 Reprise et migration des données (nettoyage, déduplication, import)
- 📁 Évolutions et intégrations futures

Question clé : les gains attendus compensent-ils l'investissement sur la durée ?



QUESTIONS CLÉS EN SOUTENANCE

- 📖 Avez-vous un cas client comparable à notre organisation ? Pouvons-nous le contacter ?
- 📖 Quels sont les délais réels de déploiement, avec des exemples concrets ?
- 📖 Comment gérez-vous les reprises de données volumineuses ?
- 📖 Quel accompagnement proposez-vous après le lancement ?
- 📖 Comment la solution évolue-t-elle dans le temps ? Quel est le ratio paramétrage / développement spécifique ?
- 📖 Comment traitez-vous la souveraineté et l'hébergement ?
- 📖 Quelles sont vos conditions de réversibilité ?

SEPT POINTS DE REPÈRE POUR ÉVALUER UNE RÉPONSE

Au-delà du discours commercial, certains éléments concrets distinguent une réponse solide d'une réponse plus convenue. Voici les sept sujets sur lesquels vous devez bénéficier de réponses solides et précises.



1 SUR LES RÉFÉRENCES

Une réponse solide cite des organisations comparables à la vôtre (même taille, même métier, mêmes contraintes), propose des prises de contact directes et partage les apprentissages, succès comme points de vigilance. Les références « grands noms » sans lien avec votre contexte sont un signal faible.

2 SUR LES DÉLAIS

Une réponse solide distingue clairement le déploiement d'un périmètre restreint (8 à 16 semaines) et celui d'un projet complet (6 à 18 mois). Chaque délai est étayé par des conditions explicites et des exemples comparables. Un délai annoncé sans périmètre, c'est un délai inutilisable.



3 SUR LA REPRISE DES DONNÉES

Une réponse solide propose un diagnostic préalable sur échantillon, une méthodologie de déduplication documentée et des jalons de validation intermédiaires. L'effort de reprise est chiffré distinctement de la partie fonctionnelle, et la répartition des responsabilités entre prestataire et client est explicite dès l'engagement contractuel.



4 SUR L'ACCOMPAGNEMENT

Une réponse solide détaille les livrables concrets : modalités de formation par profil, supports remis, suivi post-démarrage, ratio consultants/clients chiffré. Un accompagnement exprimé en « jours-homme » sans décomposition reste difficile à comparer d'une offre à l'autre.



5 SUR LA TRAJECTOIRE TECHNOLOGIQUE



Une réponse solide revendique une logique de paramétrage avancé, en précisant le pourcentage typique de besoins couverts sans développement spécifique. Cette approche garantit la stabilité de la solution et son évolutivité dans le temps. Quand un développement spécifique reste nécessaire (intégration métier complexe, processus singulier), il est circonscrit, documenté et pleinement assumé par le client.

6 SUR LA SOUVERAINETÉ

Une réponse solide précise où sont hébergées les données (localisation géographique des datacenters), sous quelle juridiction (droit français, européen, autre), avec quelles certifications (SecNumCloud, ISO 27001, HDS si pertinent). La nuance entre « hébergement en Europe » et « souveraineté » est explicitée : la première ne garantit pas la seconde.



7 SUR LA RÉVERSIBILITÉ



Une réponse solide détaille les formats d'export disponibles, les délais de restitution et les conditions d'accompagnement à une éventuelle migration. Ces engagements sont contractualisés explicitement, pas renvoyés à des conditions générales d'utilisation.

SIGNAUX DE CONFIANCE

Recherchez des preuves vérifiables : références dans le secteur public, cas d'usage similaires, certifications reconnues (SecNumCloud, EcoVadis, ISO 27001), retours d'utilisateurs documentés, ancienneté de l'éditeur sur vos métiers, stabilité de ses équipes.

2.8 | Canal d'achat

Choisir une solution est une chose. L'acquérir dans le bon cadre en est une autre. Selon le périmètre, l'urgence et le niveau de formalisation requis, trois voies s'ouvrent aux organisations publiques.

- 1 Gré à gré (achat direct sous seuil).** Achat direct sans procédure formalisée, sous les seuils réglementaires. Procédure rapide, peu de formalisme, adaptée à un projet pilote ou un besoin urgent. Le périmètre reste limité par les seuils en vigueur.
- 2 Centrales d'achat (UGAP, RESAH, CANUT).** Vous passez par un marché déjà négocié. Procédure simplifiée, gain de temps, cadre juridique sécurisé. C'est souvent la voie la plus rapide pour déployer un CRM dans une organisation publique.
- 3 Marché public (procédure formalisée).** Vous lancez votre propre consultation : MAPA (procédure adaptée, plus souple) ou appel d'offres (plus structuré). Mise en concurrence complète, personnalisation du besoin, avec des délais plus longs et une charge administrative plus importante.

SEUILS INDICATIFS

- Jusqu'à 640 000 € HT → achat direct possible
- Entre 60 000 € et ~216 000 € HT → MAPA
- Au-delà → appel d'offres formalisé

Les seuils réglementaires évoluent régulièrement. Vérifiez les montants en vigueur au moment de votre consultation.

Canal	Rapidité	Complexité	Cas typique
Gré à gré	Très rapide	Faible	Projet pilote, besoin urgent
Centrale d'achat	Rapide	Faible	Déploiement sécurisé et rapide
Marché public	Plus long	Élevée	Projet structurant, besoin spécifique

CONCLUSION



Les 7 règles d'or



Une plateforme CRM ne transforme pas une organisation à elle seule. Mais bien choisie et bien déployée, elle change quelque chose de plus profond que les outils : la manière dont une organisation publique travaille, décide et rend compte de son action.

Pour le secteur public, ce moment est singulier. Le cadre réglementaire se précise. Les solutions souveraines arrivent à maturité. Les citoyens attendent un service public plus lisible, plus réactif, plus accessible. Faire le choix d'une plateforme structurée aujourd'hui, c'est se donner les moyens de tenir cette promesse dans la durée.

Ils ont amplifié leur impact avec Eudonet



Département du Rhône : des processus protocolaires optimisés

Face à une gestion fragmentée entre plusieurs outils obsolètes, le Département a centralisé invitations, communications (emails, SMS) et suivi des RSVP dans son CRM. Résultat : une fluidité accrue entre services, 2 800 représentations gérées par an.



Ville de Boulogne-Billancourt : des relations institutionnelles centralisées

Sans outil dédié à la gestion des contacts ni des consentements, la Ville a cartographié ses partenaires et structuré sa communication avec Eudonet. Résultat : une relation citoyenne renforcée et une mise en conformité avec le RGPD.



Syndicat Énergies Vienne : une gestion des instances simplifiée

Organisé en silos, avec des décisions éparpillées et peu formalisées, le syndicat mixte a centralisé la gestion de ses réunions, le suivi du quorum et les relances. Résultat : une collaboration renforcée, 1 heure économisée par jour et 100 % de traçabilité des décisions.



Région Hauts-de-France : le traitement des invitations automatisé

La 3e région de France a remplacé ses outils vétustes pour centraliser le suivi des invitations adressées aux élus, identifier les bons interlocuteurs (géographie, expertise) et automatiser formulaires, emails et relances SMS. Résultat : plus de 5 800 invitations traitées par an et une réactivité qui se joue parfois de la veille au lendemain.



Métropole Rouen Normandie : un développement économique piloté en temps réel

Via Rouen Normandie Création, la Métropole a allégé une gestion administrative lourde (facturation, suivi des prospects, occupation des pépinières) en centralisant données et cycles de vente. Résultat : plus de 1 500 emplois créés, moins d'erreurs et un pilotage en temps réel des taux d'occupation.



Département de Saône-et-Loire : la vie associative mieux accompagnée

Avec Asso71, le Département a centralisé des sollicitations multicanales et répétitives, structuré le suivi des dossiers et les communications de masse. Résultat : 1 600 demandes traitées par an, une réactivité améliorée et des fiches de connaissances couvrant les questions juridiques et financières.



| À propos d'Eudonet

Eudonet est l'éditeur français de la plateforme de référence dédiée à la Gestion de la Relation Usagers (GRU) dans le secteur public. Notre mission : équiper les organisations qui œuvrent pour le bien public d'une infrastructure souveraine, taillée pour amplifier l'engagement citoyen, la performance opérationnelle et l'impact des politiques menées.

Eudonet en bref

25

ans d'expérience dédiée au secteur du bien public

+1 500

organisations clientes dans 20 pays

53 000

utilisateurs

+220

organismes publics accompagnés

+230

collaborateurs

28 M€

de chiffre d'affaires

Ce qui nous différencie

Une expertise métier reconnue.

Relation citoyenne, protocole, subventions, gouvernance, développement économique : les usages du secteur public sont intégrés dans la solution dès le départ, pas ajoutés comme des modules génériques. Nos équipes connaissent vos contraintes métier, réglementaires, vos cycles de décision, vos contraintes budgétaires.

Un interlocuteur unique.

Eudonet est à la fois éditeur et intégrateur. Une seule équipe responsable de votre projet de bout en bout, plus de cohérence dans le déploiement et le suivi.

Un cadre technique souverain.

Hébergement sur infrastructure française, données maîtrisées dans un cadre conforme au RGPD, architecture ouverte et interopérable. Membre de la filière française des Logiciels et solutions numériques de confiance.

Nos références



Ville de Paris, Département du Rhône, Région Occitanie, Pulsy, et plus de 220 autres organismes publics font confiance à Eudonet pour structurer leur relation citoyenne, leur protocole, leurs dispositifs et leur communication institutionnelle.

Échangeons sur votre projet

Chaque organisation publique est unique. Chaque projet a ses contraintes, ses priorités, son rythme. Parlons-en.

www.eudonet.com/fr/contact

Eudonet — Le partenaire technologique des organisations qui œuvrent pour le bien public