

# Digitaliser la relation usager avec

# CITYZEN

by **COEXYA**

Microsoft  
Partner



Gold Application Development  
Gold Cloud Platform  
Gold Cloud Productivity  
Gold Collaboration and Content  
Silver Cloud Business Applications



**Coexya**

9 avenue Charles de Gaulle  
69370 Saint Didier au Mont d'Or  
+33 4 72 85 37 40  
contact@coexya.eu

# Quels objectifs pour l'administration ?



## Améliorer la satisfaction de l'utilisateur

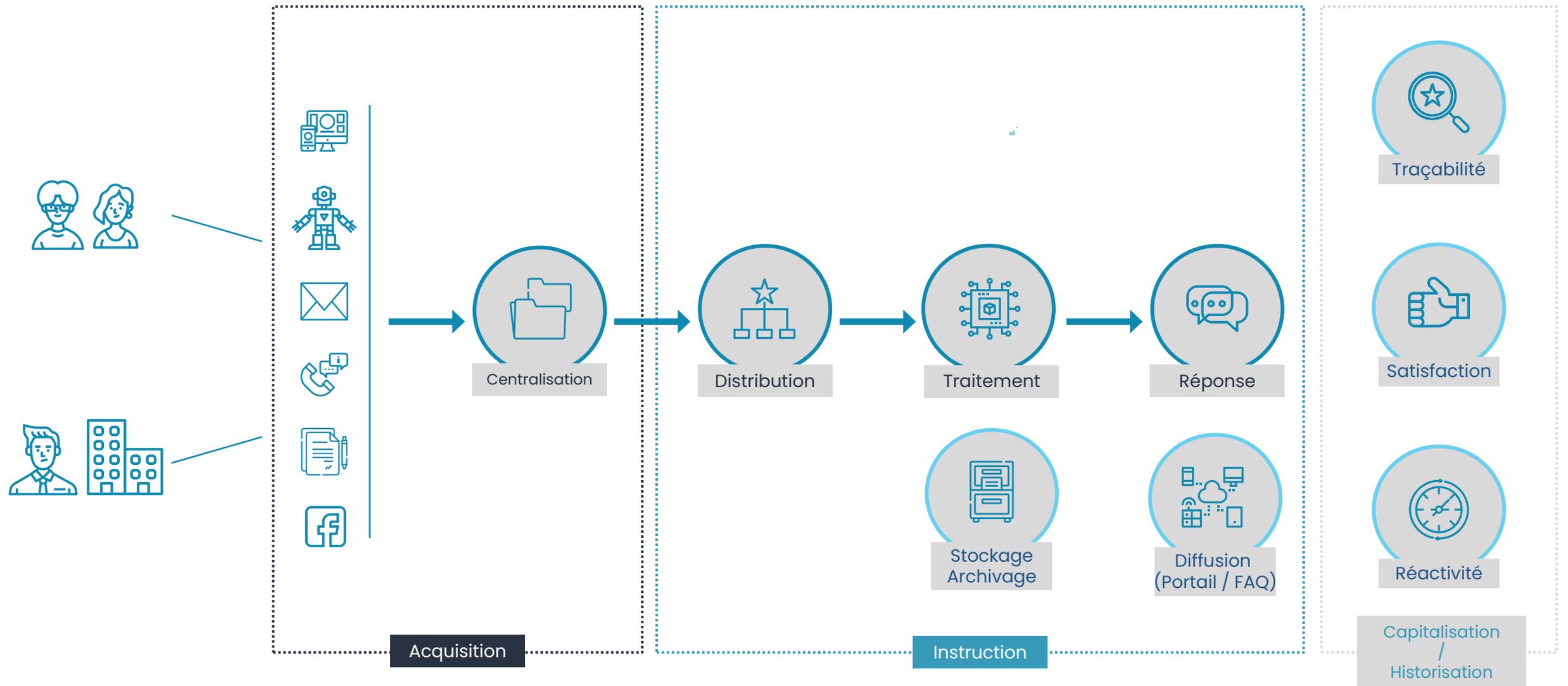
- Vision 360°
- Nouveaux usages digitaux



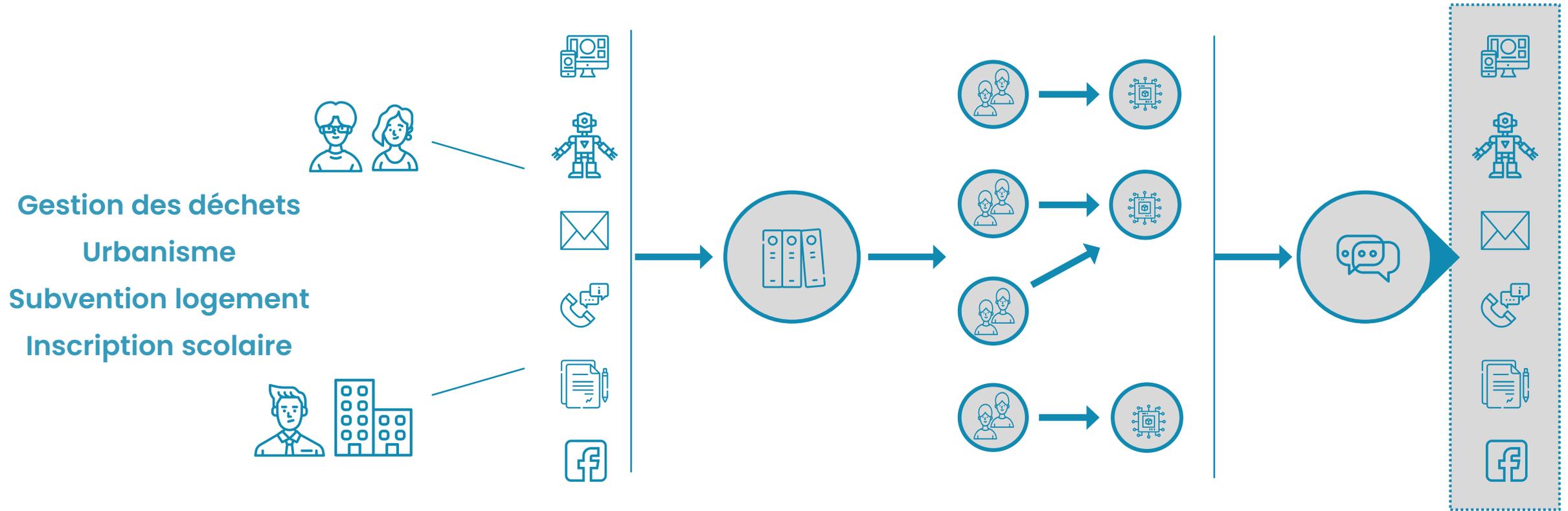
## Accroître l'efficacité de l'organisation

- Pilotage de la demande et des services
- Contraintes légales
- Organisation des services

# Anatomie de la Relation Usager

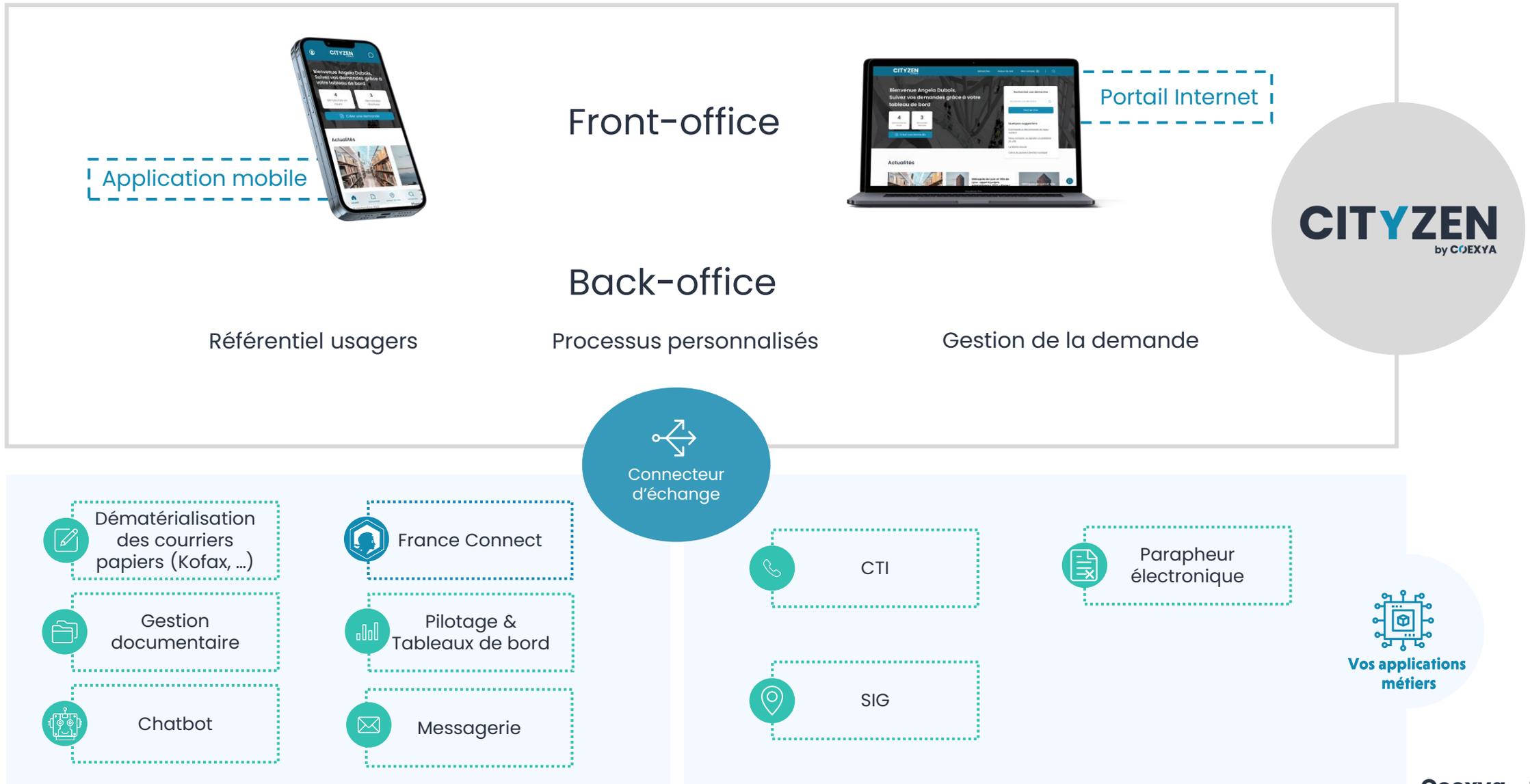


# La réalité de la Relation Citoyen



Multiplicité des canaux, des processus et applications et des référentiels

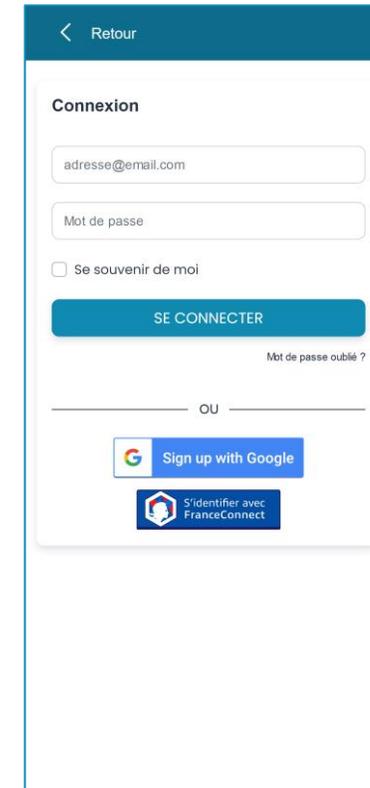
# CityZen : une approche centrée sur la demande



# Fonctionnalités du portail

## Authentification / France Connect

- 🔄 Pour accéder à son espace connecté, l'utilisateur peut s'inscrire à l'aide de la page concernée
- 🔄 Pour plus de simplicité, il peut utiliser ses identifiants **France Connect** pour s'authentifier



Retour

Connexion

adresse@email.com

Mot de passe

Se souvenir de moi

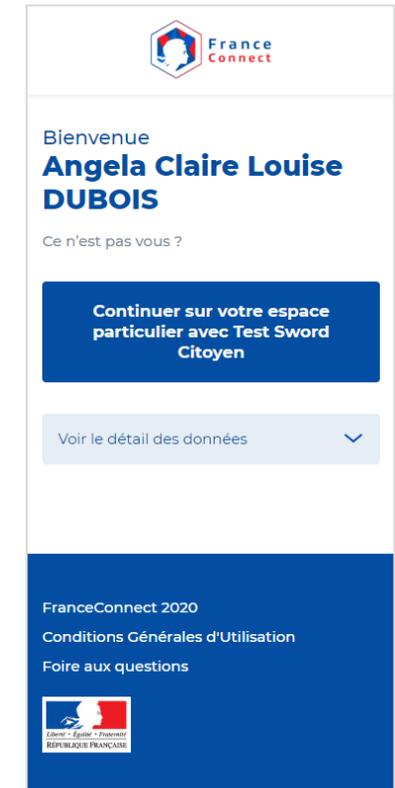
**SE CONNECTER**

Mot de passe oublié ?

OU

 Sign up with Google

 S'identifier avec FranceConnect





Bienvenue  
**Angela Claire Louise DUBOIS**

Ce n'est pas vous ?

**Continuer sur votre espace particulier avec Test Sword Citoyen**

Voir le détail des données

FranceConnect 2020  
Conditions Générales d'Utilisation  
Foires aux questions



# Fonctionnalités du portail

## Réalisation des démarches

- 🔄 **Interface simplifiée et intuitive** pas à pas permettant de catégoriser celle-ci et d'accélérer la saisie.
- 🔄 Les **thèmes** et **sous-thèmes** liés à ceux créés dans le back-office CRM
- 🔄 **Aide à la saisie de l'adresse** pour d'accélérer cette saisie pour l'utilisateur mais également d'améliorer la **qualité des données**

The image displays three sequential screenshots of the CITYZEN mobile application interface for creating a new request. Each screen features a progress indicator at the top with five steps.

- Screen 1:** Shows the first step of the process. The user is prompted to "Sélectionnez un thème" (Select a theme). Three options are visible: "Papiers, citoyenneté", "Petite enfance, enfance", and "Travaux : permission de voirie et arrêté de circulation".
- Screen 2:** Shows the second step. The user has selected "Travaux : permission de voirie et arrêté de circulation". They are now prompted to "Sélectionnez le sous-thème de 'Travaux : permission de voirie et arrêté de circulation'" (Select the sub-theme of 'Travaux : permission de voirie et arrêté de circulation'). Three sub-theme options are visible: "Travaux mobilier urbain", "Permission de voirie", and "Arrêté de circulation".
- Screen 3:** Shows the third step. The user has selected "Arrêté de circulation". They are prompted to "Veillez remplir les champs ci-dessous. Veuillez être le plus précis possible pour accélérer le traitement de votre demande." (Please fill in the fields below. Please be as precise as possible to speed up the processing of your request.). The form includes fields for "Objet (requis)" (Object (required)), "Description", and "Localisation".

Each screenshot also displays the CITYZEN logo, the company name "Coexya", the address "9 Av. Charles de Gaulle, 69370 Saint-Didier-au-Mont-d'Or", and a "Nous contacter" (Contact us) link. The bottom navigation bar includes icons for "Accueil" (Home), "Demandes" (Requests), "Contact", and "Recherche" (Search).

# Fonctionnalités du portail

## Recherche de démarches

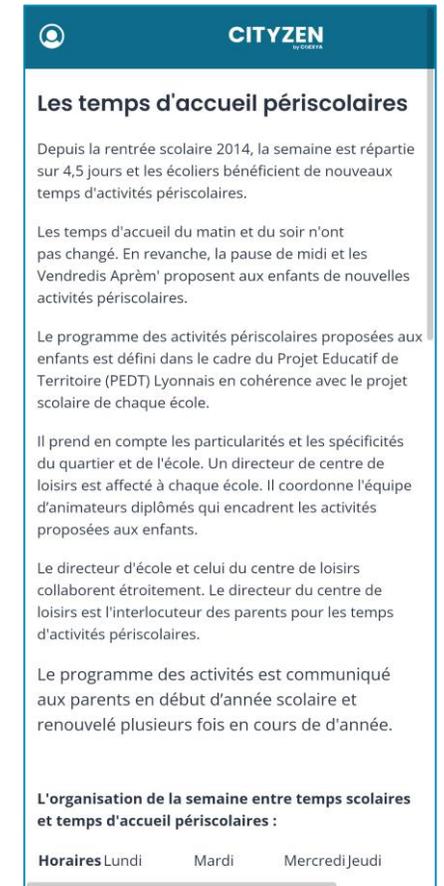
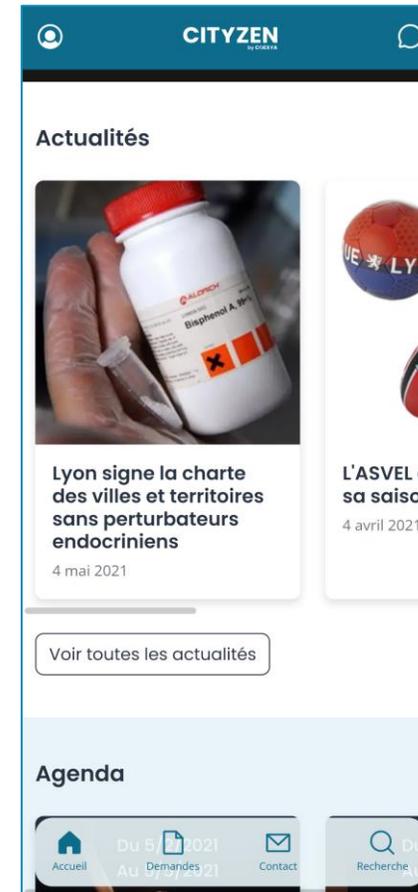
- Une **recherche intuitive** permet de rapidement retrouver de l'information, aussi bien par titre que par contenu, et les recherches les plus fréquentes sont proposées pour améliorer l'expérience de l'utilisateur.



# Fonctionnalités du portail

## Présentation d'informations

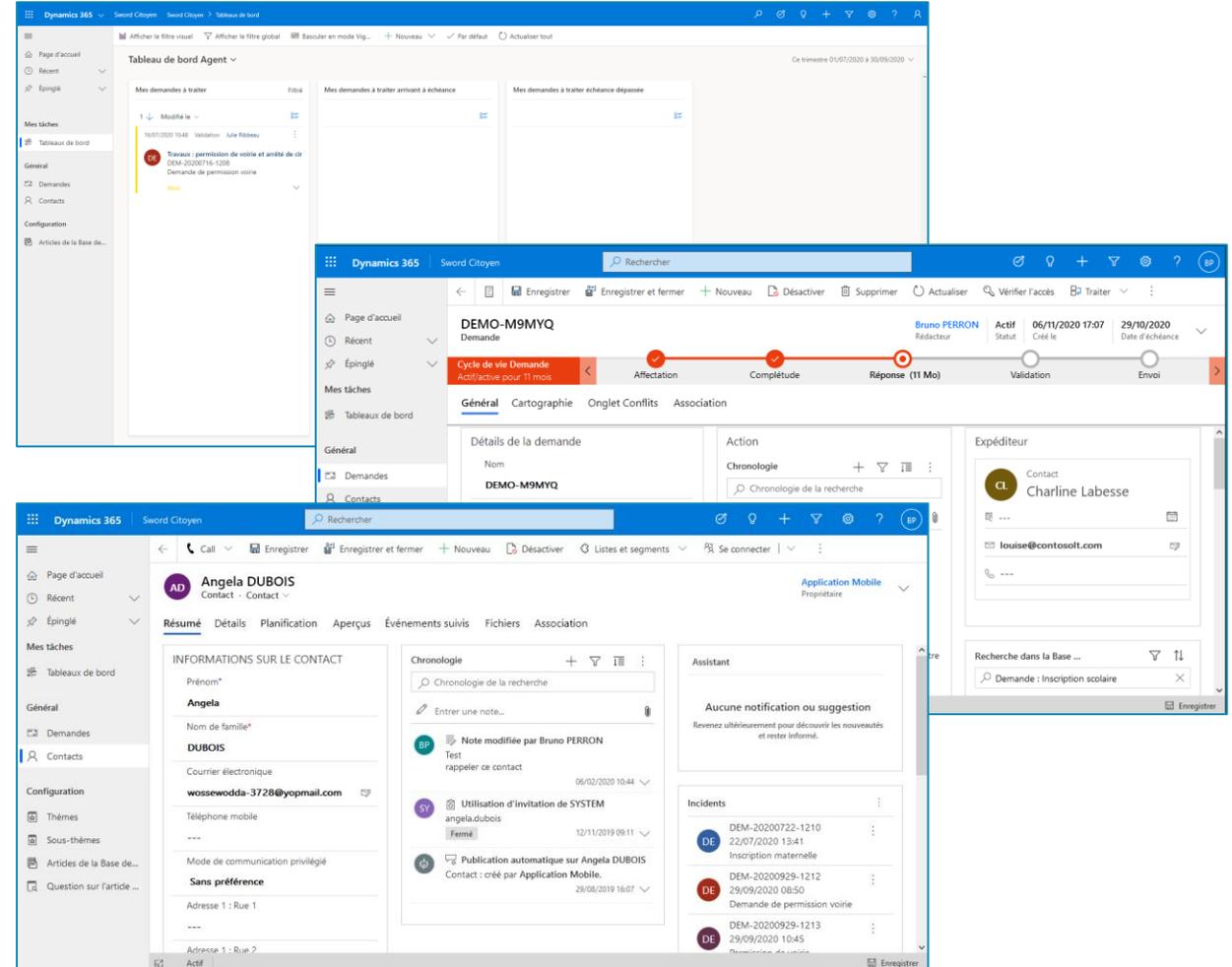
- 🔄 Présentation des actualités connectés au fil RSS de la collectivité
- 🔄 Présentation de l'agenda connecté au fil RSS de la collectivité
- 🔍 Recherche d'informations depuis la base de connaissances



# Fonctionnalités du back-office

## Ergonomie

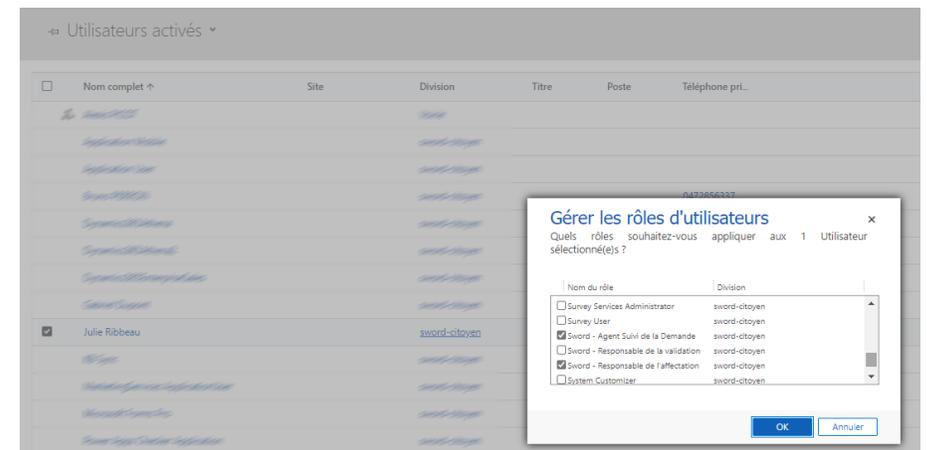
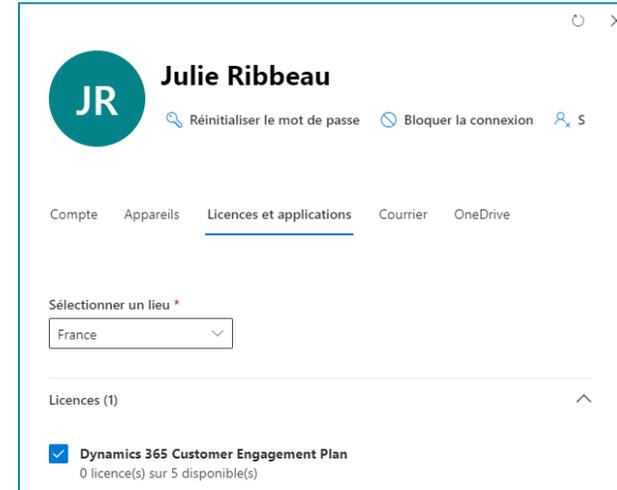
- 🔄 Interface réduite axée sur l'efficacité de traitement des agents
- 🔄 Éléments agencés suivant les besoins de la collectivité
- 🔄 Vue 360° des interactions avec l'utilisateur



# Fonctionnalités du back-office

## Compte agent

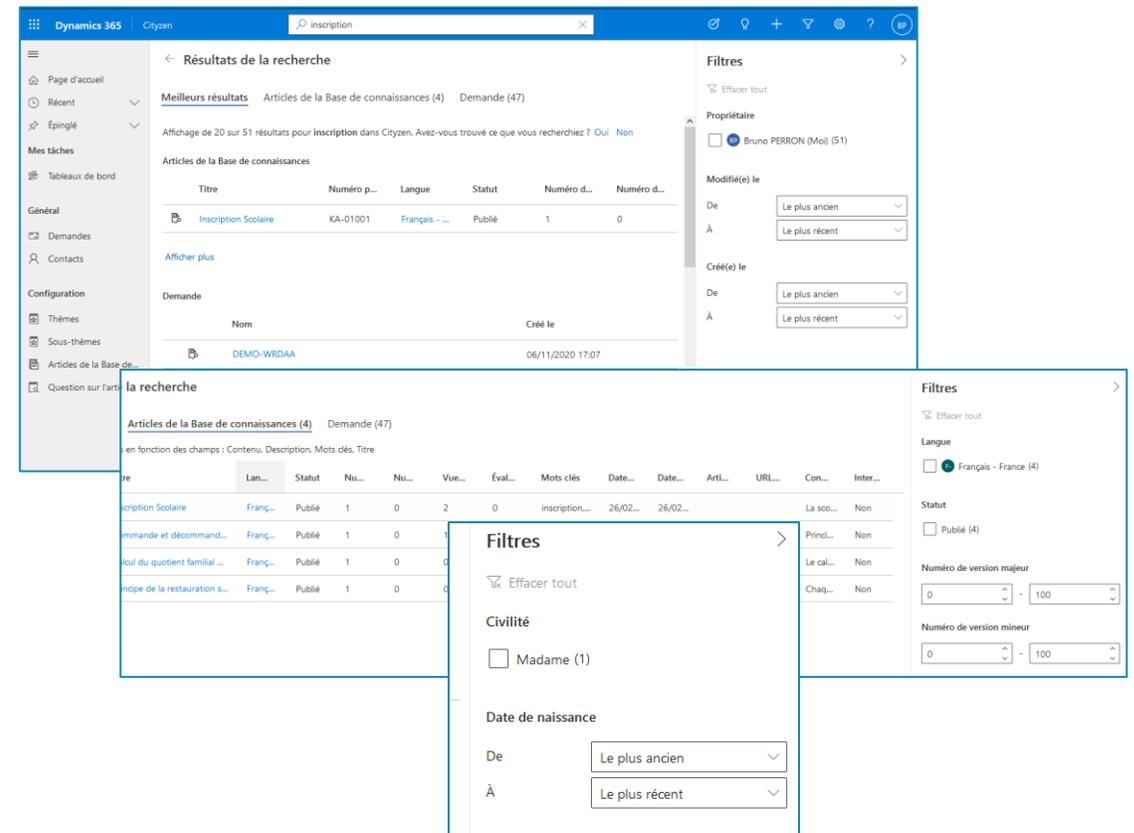
- Lié à Microsoft Azure et Office 365
- Affectation des licences au niveau du portail global Office 365
- Gestion des rôles d'accès depuis l'administration de Dynamics 365



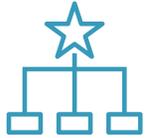
# Fonctionnalités du back-office

## Moteur de recherche

- Accessible depuis le menu principal
- Recherche sur tous les éléments souhaités
- Présentation de filtres dynamiques en fonction des éléments présentés



# Votre état des lieux



## Prise en charge multicanale

- Quel est l'existant pour la gestion du courrier ?
- Faut-il intégrer un **centrale de numérisation** ou en déployer une ?
- Quels sont les canaux digitaux pris en charge ? Fédérés derrière un Portail Usager ?



## Demandes et processus

- Quelles sont les **demandes** prises en charge par l'organisation ? Niveau de priorité ?
- Quels sont les **processus associés** à la gestion des demandes ?



## Organisation et outils de traitement

- Quels sont les **outils métiers** pour le traitement et sa gestion (suivi, transfert, complément, clôture) ? Quelle est la maturité de l'organisation ?
- Identifier le **niveau d'intégration** requis avec le SI métier ? Une **GED unique** ?



## Référentiel des tiers

- Quels sont les **référentiels** de l'organisation ?
- Existe-t-il un référentiel maître ?
- Quels sont les **flux de mises à jour / enrichissement** du référentiel des tiers ?



## Tableaux de bord de pilotage

- Pour le collaborateur, le service (service client, marketing, communication, commercial), la direction et le client !

# Exemples de réalisations



## Ville

- Gestion de la relation usagers multi-canal



## Métropole & Communauté

- Gestion de la relation inter-collectivités et délégation de service
- Consolidation de la demande en mode multicanal



## Département

- Aide à l'orientation des usagers
- Référentiel usagers & vision 360°

# Notre approche CityZen

## 🔄 Cadrage

🔄 Centré sur la gestion des interactions usager

## 🔄 Solution **CityZen** by Coexya

🔄 Savoir-faire et composants logiciels packagés

## 🔄 Socle Technologique

🔄 Microsoft Dynamics 365

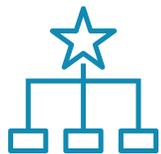
🔄 Plateforme Azure Microsoft



Microsoft  
Partner

Gold Application Development  
Gold Cloud Platform  
Gold Cloud Productivity  
Gold Collaboration and Content  
Silver Cloud Business Applications

## 🔄 Bénéfices



Naturellement  
Omnicanal



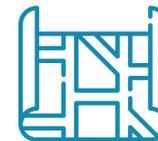
Dématérialisation  
complète



Satisfaction  
de l'utilisateur



Optimisation  
des processus



Intégration  
à la carte au SI



Respect de la  
réglementation

# Conclusion

## Les enseignements

- 🔄 Maturité de l'organisation
- 🔄 Cohérence du parcours « phygital »
- 🔄 Démarche organisationnelle et IT
- 🔄 Mise en œuvre progressive
- 🔄 Ne remplace pas l'humain

## Pour aller plus loin

- 🔄 Cadrage – Recensement du besoin
- 🔄 Prototype sur un service ou une/des demande(s)

# Contacts

## **Bruno PERRON**

Directeur Business Unit | CRM & Digital

+33 4 72 85 63 37

**Coexya**

[bruno.perron@coexya.eu](mailto:bruno.perron@coexya.eu)

## **Samuel PAYEN**

Responsable Commercial CRM

+33 6 34 91 87 93

**Coexya**

[samuel.payen@coexya.eu](mailto:samuel.payen@coexya.eu)



[coexya.eu](http://coexya.eu)