

# Avis d'expert : les bénéfices des outils de gestion de la relation citoyen

Cet avis d'expert proposé par **Fabrice Roux**, président-directeur général de Cohéris, tente de faire le point sur les outils de Gestion de la Relation Citoyen (GRC). Un sujet stratégique en pleine campagne présidentielle.

Mon-service-public.fr, le portail qui permet depuis début 2009 aux citoyens d'accomplir quantité de démarches administratives en ligne, est l'un des exemples les plus fameux de GRC dans notre pays. À l'échelon inférieur, les communes, les communautés de communes, les départements et les régions passent aussi à la GRC depuis trois ou quatre ans. Logique. C'est à ces administrations de proximité que les citoyens formulent le plus souvent des demandes concernant leur vie quotidienne.

Quel rôle les outils de GRC peuvent-ils jouer dans ce dialogue ? Réponse : aider les collectivités locales à délivrer aux administrés un meilleur service.

En d'autres termes, ils leur permettent de traiter les requêtes de leurs administrés plus rapidement avec plus d'efficacité, et pour moins cher. Les collectivités sont allées chercher ces outils dans le monde de l'économie marchande. Les logiciels de GRC sont l'adaptation pour le service public, des logiciels de Gestion de la Relation Client (GRC, là aussi) qui existent en entreprises.

Dans la pratique, les outils de GRC ont trois composantes : un catalogue des prestations gérées par la collectivité – il est souvent mis à disposition des citoyens sur un portail Internet – une base de données contenant les informations sur les citoyens (état civil, coordonnées...), et enfin un outil informatique de *workflow* ou « parapheur numérique » en français, qui enregistre la totalité des demandes adressées à la collectivité. Grâce à lui, les agents peuvent consulter à tout moment la liste des demandes en cours de traitement et savoir où elles en sont.

## **Moins de temps morts et d'erreurs de transmission**

Mais avant d'être un chantier technique, la GRC est un défi lancé à l'organisation des métiers dans les collectivités. Sa mise en place suppose des changements dans les habitudes de travail qui sont au moins au nombre de trois. En premier lieu, le raccourcissement des circuits de décision. Grâce à la GRC, la demande d'un citoyen arrive directement et donc plus vite au service compétent (état civil, scolaire, développement économique, action sociale, services techniques, vie culturelle, vie sportive...). Mais pour y parvenir, encore faut-il casser l'organisation en silos (les services) qui caractérise les collectivités locales.

Les demandes et les autorisations doivent pouvoir voyager de manière horizontale entre les agents, sans passer auparavant obligatoirement entre les mains de leurs chefs respectifs. Que de temps morts et d'erreurs de transmission seront ainsi évités !

## Des bénéfiques politiques pour l'élu

Seconde exigence, instaurer la polyvalence des agents chargés de répondre aux citoyens. Fini le temps des employés traitant uniquement les demandes relevant de leur service. Dans les collectivités concrètement, cela aboutit la plupart du temps à la création d'un « guichet unique » composé d'agents venant des différentes entités. Tous sont capables de répondre à une demande quelle qu'elle soit et d'où qu'elle arrive (téléphone, *mail*, courrier, SMS, accueil physique).

Troisième rupture, la GRC suppose la numérisation d'une partie importante des procédures et des documents administratifs. C'est à cette condition en effet que les citoyens pourront déposer leurs demandes à distance 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, depuis leur ordinateur et de plus en plus depuis leur téléphone portable, soulageant ainsi les guichets d'accueil. Du temps et du confort gagnés pour tout le monde.

Si l'objectif initial de la GRC est de simplifier les démarches administratives pour les accélérer, c'est au final un sujet politique. Car pour réussir, un tel projet doit nécessairement être porté par un élu, le maire ou le président dans un département ou une région. Et à l'issue, c'est lui qui en retirera les bénéfices sur le terrain électoral... si la greffe prend.

Crédit photo : © Cohéris