



Chapitre 11 : Les transformations numériques, vecteur d'amélioration de la relation avec les clients et les usagers ?

Travaux en demi groupe

Etude de cas sur Afflelou

Identifier l'apport du numérique dans l'amélioration de la connaissance client



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes :

1. Qu'est-ce qu'un logiciel de CRM ?
2. Quelles sont les principales fonctions d'un logiciel de CRM ?
3. Expliquez comment cette solution logicielle permet de répondre aux attentes des clients et donc de les fidéliser.

Document 1 : Le logiciel CRM

Un logiciel de CRM (*Customer Relationship Management*, GRC en français) rassemble toutes les informations sur les clients (nom, prénom, adresse, e-mail, achats réalisés, fréquence des achats...) et, grâce à ces informations, permet de faire des offres personnalisées, par exemple : envoi d'une offre promotionnelle par e-mail adaptée au besoin du client et au moment où il en a besoin.



Document 2 : Salesforce : Le logiciel de CRM d'Afflelou

En ce début 2019, l'exploitation fine des données est plus que jamais au cœur de la stratégie digitale du groupe Afflelou. Alors que la fameuse marque de lunettes bascule sur Salesforce, tout l'enjeu du groupe est de bien embarquer ses franchisés dans cette petite révolution interne. [...] L'objectif pour le groupe en 2019 est clair : être à la pointe de la gestion de données afin de mieux fidéliser les clients existant et d'en capter de nouveaux aussi bien en optique qu'en audio. Pour cela, Afflelou a décidé d'investir massivement. « Notre poste [de dépenses] le plus important de 2019 porte sur le digital », relève [le PDG]. Ces investissements sont dans la lignée d'une augmentation significative du budget communication et digital du groupe ces dernières

années : réseaux sociaux, applications mobiles, etc. « Aujourd'hui, nous nous attaquons au CRM », assure-t-il. Pour remplacer son ancien outil de CRM devenu obsolète, Afflelou s'est tourné vers le leader du marché Salesforce.

« La data, dans le visuel du group Afflelou », www.apax.fr.

Ce logiciel permet à l'enseigne de récolter de nombreuses informations sur les clients, de les traiter, de les recouper et d'envoyer ensuite des offres personnalisées par e-mail, par sms, sur le site Internet de l'entreprise ou encore sur les réseaux sociaux. Il s'agit pour l'entreprise de développer son chiffre d'affaires et de fidéliser ses clients en instaurant une relation de proximité permanente avec eux.

Etude de cas sur les services publics

Identifier l'apport du numérique dans la relation avec les usagers



A l'aide des documents répondez aux questions suivantes

1. Expliquez comment les services administratifs français utilisent les technologies numériques pour faciliter leur communication avec leurs usagers.
2. Montrez comment l'utilisation des nouvelles technologies permet aux services administratifs français de simplifier les démarches des usagers.
3. Expliquez comment les nouvelles technologies permettent à l'administration française d'être en conformité avec la loi sur la liberté d'accès aux documents administratifs de 1978.
4. Qu'est-ce que la fracture numérique ? Quelles sont les personnes les plus exposées à cette forme d'exclusion sociale ?

Document 1 : La digitalisation des services administratifs français



La digitalisation des services administratifs est en marche. Le développement de la version 2.0 des services publics est devenu un enjeu particulièrement fort pour de nombreux élus comme pour les usagers. [...] Il est désormais possible de tout faire ou presque depuis son ordinateur, son smartphone ou sa tablette. L'administration est en train d'entrer dans les mœurs des Français, lentement mais sûrement.

utilise un service public.

L'obtention d'un acte de naissance en ligne est aujourd'hui une procédure simple et rapide grâce à des portails gouvernementaux, mais aussi des sites spécialisés. Plusieurs formalités réalisables en mairie ont suivi

comme l'acte de décès, le renouvellement du passeport ou du CIN. Désormais, il est possible de réaliser des actes basiques comme le changement d'adresse jusqu'à des procédures plus complexes et plus pénibles comme la réclamation d'une aide sociale (prime d'activité ou encore RSA), la déclaration d'impôts ou encore la demande d'une bourse. Le centre fiscal est un service public qui ne peut plus désormais se passer de la déclaration de revenus en ligne. Il en est de même pour le ministère des Transports qui a mis en place le système de paiement ou de réclamations de contraventions en ligne. Les avancées technologiques et conceptuelles, comme le Big Data ou la centralisation des données, permettent de généraliser des actions. Il est par exemple possible de changer une adresse personnelle auprès de plusieurs organismes en une seule déclaration. Autrement dit, il suffit de changer son adresse sur le site du gouvernement dans la rubrique correspondante pour que les principaux organismes français soient avertis (ANPE, Sécurité sociale, La Poste, Pôle emploi, service des impôts, Caf, Caisse des retraites...). Les progrès ne s'arrêtent pas là puisque des *bots*¹ pourraient, très bientôt, remplacer les conseillers hotline sur les sites et seraient capables de répondre à des questions basiques.

Les queues interminables dans les bureaux des services publics, la lenteur administrative si légendaire et les va-et-vient indispensables aux paperasses administratives pourraient bien n'être plus que de mauvais souvenirs avec l'ère numérique. [...] Le développement de l'e-administration permet également de réduire les déplacements puisque les usagers n'auront plus besoin de se déplacer vers leur commune de naissance pour obtenir un acte d'état-civil par exemple. Les demandes sont déposées en quelques clics et les documents sont reçus en quelques jours par courrier ou récupérés en ligne.

1. Bot: logiciel opérant de manière autonome et automatique. Il est la contraction de « robot ».

Document 2 : Loi sur la liberté d'accès aux documents administratifs de 1978

Les principes des modalités d'exercice du droit d'accès aux documents administratifs sont fixés par l'article 4 de la loi n° 78-753 du 17 juillet 1978 portant diverses mesures d'amélioration des relations entre l'administration et le public et diverses dispositions d'ordre administratif, social et fiscal.

« L'accès aux documents administratifs s'exerce, au choix du demandeur et dans la limite des possibilités techniques de l'administration, soit par consultation gratuite sur place, soit par courrier électronique et sans frais lorsque le document est disponible sous forme électronique, soit, sous réserve que la reproduction ne nuise pas à la conservation du document, par la délivrance d'une copie sur un support identique à celui utilisé par l'administration ou compatible avec celui-ci et aux frais du demandeur, sans que ces frais puissent excéder le coût de cette reproduction. »

« Accès aux documents administratifs », www.nord.gouv.fr.

Document 3 : La fracture numérique

C'est un chiffre alarmant. En décembre 2017, le gouvernement lançait une « stratégie nationale d'inclusion numérique », destinée à venir en aide aux laissés-pour-compte du digital. Face à un État qui se veut toujours plus connecté, les citoyens devaient pouvoir être sur la même ligne. Patatras. Ce mardi 25 juin, le Syndicat de la presse sociale (SPS) publie un livre blanc sur « l'illectronisme », relayé par Le Figaro. On y apprend que cette situation concerne aujourd'hui 11 millions de Français, soit 23 % de la population.

Cette dénomination recouvre évidemment plusieurs réalités, comme le détaille Annie Ripon-Serre, coauteure du rapport. Les premiers concernés sont les plus âgés. « La fracture numérique concerne particulièrement les personnes âgées. Si 27 % des 60 ans n'utilisent jamais Internet, ce chiffre passe à 42 % pour les plus de 80 ans. »

Pour autant, impossible de faire l'impasse sur les plus jeunes, chez qui la situation est loin d'être uniforme. « Pourtant nés avec ces nouvelles technologies et très à l'aise sur certaines applications, réseaux sociaux ou consoles de jeu, ils se trouvent désemparés dès que l'utilisation devient moins ludique », précise la spécialiste. Les personnes illettrées, qui représentent 7 % de la population française, sont aussi touchées. Enfin, les zones blanches, là où Internet ne parvient pas ou presque, constituent aussi des zones souvent touchées par l'illectronisme.

« Illectronisme » : la fracture numérique touche 11 millions de Français, www.lepoint.fr, 24 juin 2019.

