



# Réinventer la proximité citoyenne

Les citoyens attendent de leur mairie des réponses rapides, un suivi transparent et une expérience personnalisée lors de leurs démarches. Qu'il s'agisse de signaler un problème de voirie, d'obtenir un document administratif, de comprendre une décision municipale ou de participer à la vie locale. Les sollicitations se multiplient et s'intensifient mais les méthodes traditionnelles ont du mal à suivre le rythme : multiplication des canaux (guichet, téléphone, mail, réseaux sociaux), complexité de gestion, délais rallongés, satisfaction en baisse et confiance qui s'érode.

## Les nouveaux défis pour les collectivités



Garantir un accès équitable au service public quel que soit le canal utilisé



Moderniser l'image de la mairie en favorisant la transparence et le dialogue avec les citoyens.



Simplifier le quotidien des agents, en automatisant les tâches répétitives.



Centraliser les demandes pour un traitement et un suivi rapide et cohérent sur tous les points de contact : web, mobile, téléphone, courrier...

## Les solutions efficacy pour une relation citoyenne fluide

Efficacy propose une plateforme CRM complète avec modules IA, dédiée aux collectivités locales pour fluidifier la gestion des demandes et des échanges, de l'accueil physique aux services en ligne.

# Bénéfices



**Une gestion centralisée et multicanale :** toutes les sollicitations sont regroupées dans une base unique. Pour un suivi unifié, quel que soit le canal.



**Une relation citoyenne personnalisée et proactive :** vision 360° des interactions pour personnaliser les réponses, suivi des démarches en temps réel via un Portail Citoyen et notifications automatiques.



**Un gain de temps et d'efficacité pour les agents :** automatisation et centralisation facilitent l'accès à l'historique, allègent l'administratif, priorisent les actions clés.



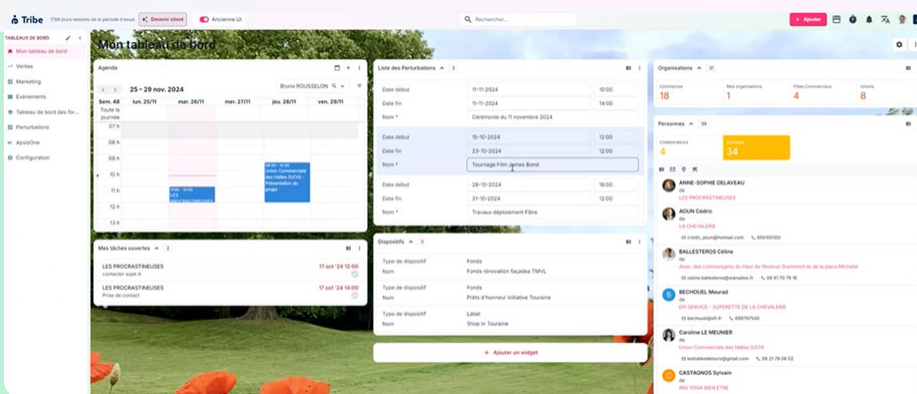
**Une solution de pilotage pour une action publique plus stratégique :** Tableaux de bord/statistiques (temps de traitement, taux de satisfaction, typologie des demandes) pour des décisions mieux ciblées.



**Un déploiement rapide et adapté aux réalités du terrain :** application sur tous les services municipaux (accueil, CCAS, voirie, éducation...), communication interne entre services, suivi des doléances et des demandes citoyennes.



**Un accompagnement sur mesure :** reprise des données existantes, automatisation des processus clés, amélioration continue des outils et pratiques, formation sur mesure.



Gestion centralisée de la donnée

En adoptant une solution CRM intelligente et collaborative, la mairie rétablit la confiance, accélère ses réponses et place l'humain au centre de l'action publique, pour une expérience citoyenne fluide, efficace et engagée. Choisir efficacy c'est placer la technologie au service de l'humain — pour une action publique plus innovante, plus proche et plus à l'écoute des besoins citoyens.