

ÉTUDE DE CAS

# Comment la Gazette des Communes accompagne Webhelp dans sa stratégie de développement auprès du secteur public





## Résumé

Dans le cadre de sa stratégie de développement auprès des collectivités territoriales, Webhelp s'est associé à La Gazette des Communes pour la réalisation d'une étude éditoriale menée auprès de 315 élus et agents ainsi que 1 000 Français représentatifs de la population française. Médiatisés par la rédaction dans le magazine et sur le digital, les résultats de ce baromètre sur l'externalisation dans les services publics ont également été présentés par Webhelp lors des 3<sup>e</sup> Assises de la dématérialisation.

## Secteur

Logiciel

## Solution Gazette

Étude et évènement

## La Gazette des Communes et Webhelp

**Webhelp s'associe à La Gazette des Communes pour la réalisation et la médiatisation de la première vague du baromètre sur les enjeux de l'externalisation des services publics locaux.**

## Contexte

Webhelp est une entreprise spécialisée dans l'externalisation et la dématérialisation de la gestion de l'expérience client et des processus métier. Déjà implantée auprès de la fonction publique d'état, l'entreprise souhaite évangéliser les services publics locaux sur le rôle de l'externalisation. Le message : mettre en avant le fait que l'on peut externaliser différemment aujourd'hui.

Webhelp souhaite démontrer qu'il est possible d'adopter l'externalisation par le prisme d'un partenariat intégré public / privé, dans lequel l'acteur public garde son expertise. En accompagnant la digitalisation et l'optimisation d'un parcours usager au sens large, Webhelp fournit les outils, les méthodes et les ressources humaines pour aider les collectivités à construire un modèle de service plus efficient. Il permet ainsi de replacer les agents sur leur coeur de métier et libérer leur temps pour des missions à plus forte valeur ajoutée.

Dans ce contexte, Webhelp a sollicité La Gazette des Communes et son expertise auprès des Collectivités pour construire un plan de communication assez large dans l'optique de valoriser la marque auprès de cette cible. En parallèle, cette démarche permet à Webhelp d'asseoir son image de référence sur l'externalisation des services publics locaux, de suivre de plus près les évolutions sur cette thématique à fort enjeu et générer du contenu expert exploitable pour une stratégie de développement commercial.

# Solution

Fic tem ut ex eaquam reptas untionse sint labor modipsam et et aspeliae volorion rem. Unt magni ut occatet as enis esti tectotatet et, cus ut asitatiis explaut et apicituist odio mintect iisqui ipicidebit assi autem. Tem digent.

Illatus rem as suntion et quo consedit hit, sandio. Et hit eatur, sitio mod eostion cus nit exeruptas sectatio offication ea assunt quiasi volorio officientor mod utat.

Pa volecerist, sequi optasperum verspelit exerferuptur alit volo molupta quatur, sandebit et pratur asserib erumquat aute ped ute voluptur, occusdae et magni natiorr umquam ad eariti utet quam eumquam id que restemped qui dollici cum aliquatur, comnim nonserae nonsequia eum, omnisqui re, oditatem es enisincius doluptae ne dolum velenimodi seque conectus molupta non repel ipsus quam que et quis audi cum re de latures tinullo rporiorro eiunto Pa volecerist, sequi optasperum verspelit exerferuptur alit volo molupta quatur, sandebit et pratur asserib erumquat aute ped.

ute voluptur, occusdae et magni natiorr umquam ad eariti utet quam eumquam id que restemped qui dollici cum aliquatur, comnim nonserae nonsequia eum, omnisqui re, oditatem es enisincius doluptae ne dolum velenimodi seque conectus molupta non repel ipsus quam que et quis audi cum re de latures tinullo rporiorro eiunto

# Résultats

Fic tem ut ex eaquam reptas untionse sint labor modipsam et et aspeliae volorion rem. Unt magni ut occatet as enis esti tectotatet et, cus ut asitatiis explaut et apicituist odio mintect iisqui ipicidebit assi autem. Tem digent.

Illatus rem as suntion et quo consedit hit, sandio. Et hit eatur, sitio mod eostion cus nit exeruptas sectatio offication ea assunt quiasi volorio officientor mod utat.

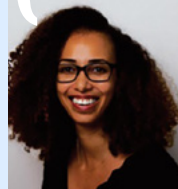
Pa volecerist, sequi optasperum verspelit exerferuptur alit volo molupta quatur, sandebit et pratur asserib erumquat aute ped ute voluptur, occusdae et magni natiorr umquam ad eariti utet quam eumquam id que restemped qui dollici cum aliquatur, comnim nonserae nonsequia eum, omnisqui re, oditatem es enisincius doluptae ne dolum velenimodi seque conectus molupta non repel ipsus quam que et quis audi cum re de latures tinullo rporiorro eiunto Pa volecerist, sequi optasperum verspelit exerferuptur alit volo molupta quatur, sandebit et pratur asserib erumquat aute ped.

ute voluptur, occusdae et magni natiorr umquam ad eariti utet quam eumquam id que restemped qui dollici cum aliquatur, comnim nonserae nonsequia eum, omnisqui re, oditatem es enisincius doluptae ne dolum velenimodi seque conectus molupta non repel ipsus quam que et quis audi cum re de latures tinullo rporiorro eiunto



Cette collaboration avec La Gazette des Communes a permis, grâce à cette dimension éditoriale apportée par la rédaction, de sortir de l'axe commercial marketing pur pour entrer dans l'expertise. L'enjeu pour nous est de démontrer la capacité de Webhelp à accompagner l'externalisation des services publics et d'évangéliser l'ensemble des collectivités. L'idée de poursuivre cette collaboration dans le cadre d'un baromètre annuel permettrait de nous positionner en tant que référence sur la question de l'externalisation au sein du secteur public.

**Fabien ADNET,**  
Directeur Secteur Public,  
Webhelp



La Gazette des Communes et Infopro Digital Etudes ont eu le plaisir de collaborer avec Webhelp à la réalisation d'une étude éditoriale sur le périmètre des services publics en abordant la question de l'externalisation et de la sous-traitance. L'ambition de cette étude était de pouvoir produire du contenu très qualitatif à destination d'une population de décideurs locaux référents sur ces sujets. L'expertise BtoB de notre Groupe a permis d'accompagner au mieux Webhelp dans la réalisation de ce projet même si les conditions de cette année 2020 étaient délicates. En mettant à profit notre connaissance accrue des collectivités mais aussi notre capacité à interroger des décideurs (élus et agents) et des usagers, nous avons pu leur apporter l'assurance d'une méthodologie fiable et pertinente.

**Lisa MANGAL,**  
Directrice de la Production,  
Infopro Digital Etudes