



Carrefour Nunavut

Guide de l'utilisateur et des fonctionnalités du CRM.

Mise à jour : Septembre 2025

Version 1.1

Introduction

Ce guide est conçu pour vous. Il a pour objectif de vous expliquer comment utiliser efficacement les fonctionnalités essentielles du CRM au quotidien. Le CRM a pour objectif de centraliser toutes les informations et les communications avec vos clients, vos contacts et vos partenaires, afin de faciliter leur gestion.

Ce document est divisé en quatre (4) parties : une description détaillée des fonctionnalités par module, un guide d'utilisation pratique avec des instructions étape par étape, une section « Comment faire » et une annexe. Pour un soutien supplémentaire ou des questions spécifiques, veuillez contacter Calista EMESONG.

Conseil d'utilisation :

- **Pensez à tout documenter si ce n'est déjà dans le CRM ; ça n'existe pas !**
- **Mettez à jour les informations** : Gardez les profils des clients, des contacts et des partenaires à jour.
- **Utilisez les notes** : elles constituent un excellent moyen d'ajouter des informations contextuelles qui aident le reste de l'équipe.
- La plateforme est accessible sur ordinateur, tablette et mobile.
- Nous vous suggérons d'utiliser le navigateur **Google Chrome** pour accéder à la plateforme.

Partie 1 : Description des modules

- Module Clients;
- Module Partenaires;
- Module Contact;
- Module Appels;
- Module Meetings;
- Module Tâches;
- Module Document;
- Module Calendrier;
- Module Note;
- Module CV;
- Module Gestion des programmes;
- Module Services;
- Module SAE
- Module Rapport.

Partie 2 : Guide de l'utilisateur

- Se connecter et naviguer;
- Gérer les Clients, les Partenaires et les Contacts;
- Organiser votre journée autour des activités.

Partie 3 : Comment faire... ?

Partie 4 : Annexe

Partie 1 : Description des modules

Cette section décrit en détail ce que chaque module peut faire.

1. Module Clients

- **Description :**
 - Permet de gérer les informations relatives aux nouveaux arrivants, aux résidents permanents et aux chercheurs d'emploi avec lesquels votre organisation entretient des relations.

2. Module Partenaire

- **Description :**
 - Permet de gérer les informations relatives aux entreprises, aux consultants et aux organisations avec lesquelles vous avez des relations.

3. Module Contacts

- **Description :**
 - Permet de gérer les informations relatives aux personnes associées aux Partenaires.
 - Un Partenaire peut avoir plusieurs Contacts.
 - Un Contact peut être lié à un Partenaire uniquement.

4. Module Appels

- **Description :**
 - Permet de planifier, d'enregistrer et de gérer les appels téléphoniques avec les Clients, les Contacts et les Partenaires.

5. Module Meetings

- **Description :**
 - Permet de planifier, d'enregistrer et de gérer les réunions avec les Clients, les Contacts et les Partenaires.

7. Module Tâches

- **Description :**
 - Permet de créer, d'assigner et de suivre les tâches à accomplir à des Clients, Contacts, Partenaires.

8. Module Documents

- **Description :**

- Permet d'ajouter et de gérer des documents, ainsi que les fiches Clients, Contacts et Partenaires.

9. Module Calendrier

- **Description :**
 - Permet de planifier et de visualiser vos appels, vos meetings, vos tâches et celles de vos collègues, si vous le désirez.

10. Module Notes

- **Description :**
 - Permet d'enregistrer des notes et des commentaires associés aux fiches Clients, Contacts et Partenaires.

11. Module CV

- **Description :**
 - Permet d'enregistrer des documents de type CV et de les associer à des Clients.

12. Module Gestion des programmes

- **Description :**
 - Ce module permet d'enregistrer dans la fiche du client ou du partenaire le nom, ainsi que les dates de début et de fin, du programme auquel il a participé.

13. Module Services

- **Description :**
 - Ce module offre la possibilité de consigner, dans le dossier de chaque client ou partenaire, le nom du service obtenu, ainsi que ses dates de début et de fin.

14. Module SAE

- **Description :**
 - Module permettant de gérer le programme de service d'aide à l'emploi.

15. Module Rapport

- **Description :**
 - Permet d'obtenir des rapports pour analyser les données. Vous pouvez exporter les rapports au format CSV.

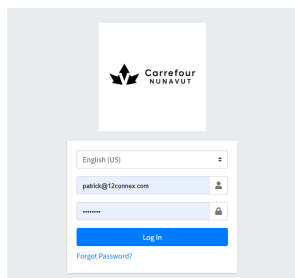
Partie 2 : Guide de l'utilisateur

Ce guide pratique est conçu pour vous accompagner dans l'utilisation des fonctionnalités courantes du CRM.

1. Se connecter et naviguer

- **Pour vous connecter :**

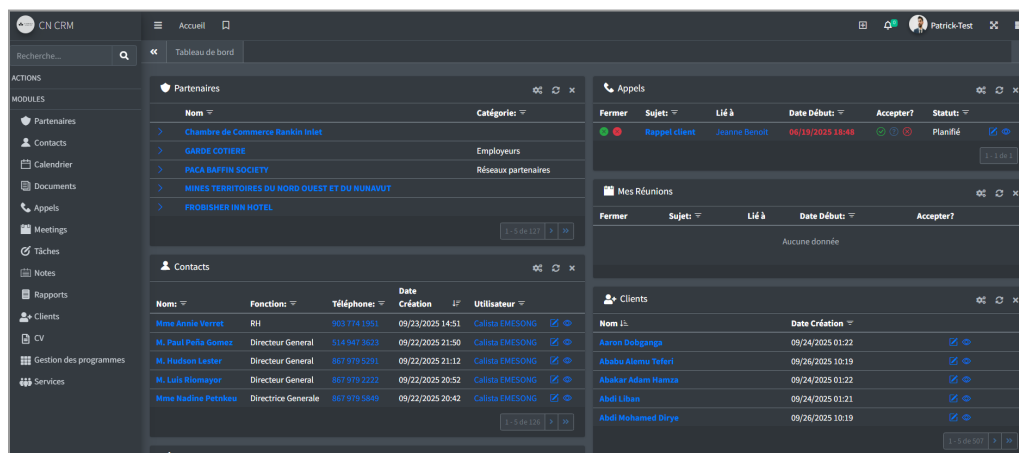
- Ouvrez votre navigateur web et accédez à l'URL de la plateforme CRM.
 - [CLIQUEZ ICI](#)
- Choisissez la langue de votre choix (anglais ou français).
- Entrez votre nom d'utilisateur (adresse courriel) et votre mot de passe.
- Cliquez sur « **Se connecter** » .



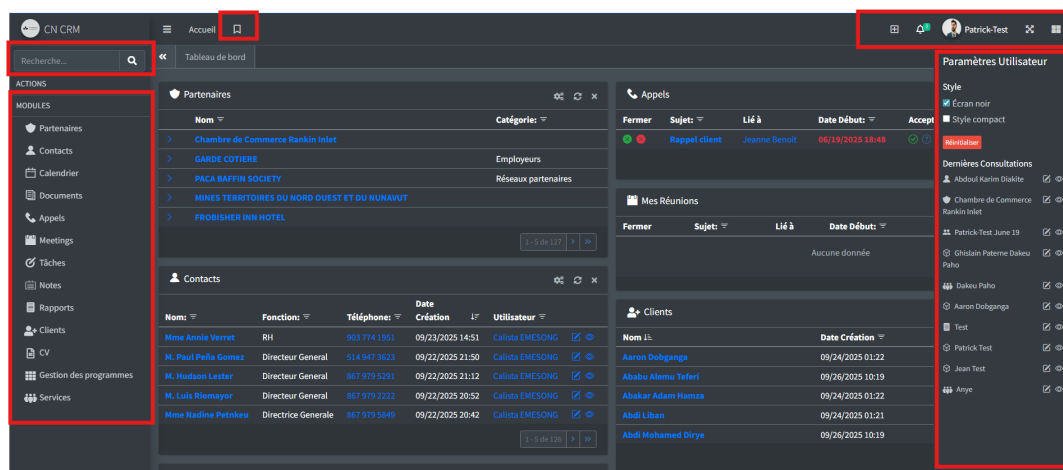
Si vous avez oublié votre mot de passe, cliquez sur « **Mot de passe oublié** » et suivez les instructions à l'écran.

- **Tableau de bord :**

- Après vous être connecté, vous arriverez sur votre tableau de bord.
- À partir de votre tableau de bord, vous pouvez voir les modules regroupés par Dashlets.
- À gauche de votre écran, vous pouvez accéder aux modules suivants : Clients, Partenaires, Contacts, Calendrier, Documents, Appels, Meetings, Tâches, Notes, CV, Gestion des programmes et Services.
- Pour accéder à un module, il suffit de cliquer sur l'icône à gauche de votre écran.



- **Navigation, menu et paramètres (voir image ci-dessous)**



○ Barre latérale de navigation :

À gauche de l'image, vous trouverez la barre latérale de navigation. On y retrouve plusieurs sections qui vous permettent de naviguer dans l'application.

- **Recherche** : Rechercher rapidement les modules disponibles sur la plateforme.
- **Actions** : Cette section présente des boutons permettant d'effectuer des tâches courantes, telles que « Créer un client » et « Afficher un client ». Si vous êtes dans le module Contacts, vous verrez **Créer un contact**, **Afficher un contact** et ainsi de suite.
- **Modules** : Partenaires, Contacts, Calendrier, Documents, Appels, Meetings, Tâches, Clients, etc.

○ Icônes

- Au centre, vous avez l'icône Favori.
- À droite, on trouve les icônes suivants :
 - «+» pour créer des fiches rapidement.
 - Notifications (cloche).
 - Profil utilisateur (accéder aux paramètres de votre compte).
 - Basculer en mode plein écran ou changer de vue.

○ Filtres et Action

- Vous avez l'option de faire une recherche avancée en utilisant les filtres de plusieurs modules.

○ Panneau latéral droit

- Cette section présente deux options pour personnaliser l'interface utilisateur du CRM. Les utilisateurs peuvent ajuster divers paramètres pour améliorer leur expérience visuelle et leur confort d'utilisation. L'option « **Écran noir et style compact** » propose un thème sombre avec une disposition épurée des éléments à l'écran. L'écran noir est conçu pour réduire la fatigue oculaire, en particulier dans des environnements peu éclairés, tandis que le style compact optimise l'espace d'affichage en minimisant les marges et les espacements, permettant ainsi de visualiser plus d'informations simultanément sans avoir à faire défiler la page. Cette combinaison vise à offrir une interface

plus discrète et plus efficace aux utilisateurs qui privilégient la sobriété et la densité d'information.

- **Dernières Consultations** : Cette section liste les dernières fiches consultées, vous permettant d'y accéder rapidement.

2. Gérer les Clients, les Partenaires et les Contacts

- **La première méthode** consiste à procéder à partir de votre Tableau de bord (les étapes sont identiques pour toutes les méthodes et tous les modules) :
 1. Cliquez sur « **Nouveau Client** ».
 2. Remplissez tous les champs requis.
 3. Cliquez sur « **Sauvegarder** ».
- **La deuxième méthode** s'effectue à partir de l'icône « + ».
- **La troisième méthode** est accessible via le panneau de navigation situé à gauche.
- Pour créer un nouveau contact (il est suggéré de créer le Partenaire au préalable afin de pouvoir lier le Contact à celui-ci) :
 1. Cliquez sur « **Créer un Contact** ».
 2. Remplissez les informations du contact (nom, prénom, adresse e-mail, numéro de téléphone).
 3. Associez le contact à un partenaire existant en le sélectionnant dans le champ « **Nom du Partenaire** ».
 4. Cliquez sur « **Sauvegarder** ».

The screenshot shows a web form titled 'Vue Globale' for creating a new contact. The form is organized into several sections. The top section contains 'Prénom:' (Phillip), 'Nom de Famille: *' (MITCHELL), 'Téléphone:', and 'Téléphone Mobile:'. Below this is a section for 'Fonction:' and 'Service:'. The 'Nom du partenaire:' dropdown is highlighted with a red box and is currently open, showing the selected option 'KCR - Kelowna Com'. To the right of this dropdown is an 'Email' field. At the bottom, there is a section for 'Adresse Principale:' with a 'Rue:' field.

3. Organiser votre journée avec le module Tâches

Ce module vous permet de suivre les interactions avec vos Partenaires, vos Contacts et vos Clients. Vous pouvez créer des tâches, planifier des appels et des meetings.

- **Pour planifier un appel** :
 1. Accédez au module « **Appels** ».
 2. Cliquez sur « **Planifier un appel** ».
 3. Attribuez un sujet à l'appel (ex. : « Appel de suivi avec M. Dupont »).
 4. Sélectionnez la date et l'heure de l'appel.
 5. Choisissez la direction.
 - a. Entrant : vous recevez un appel.
 - b. Sortant : vous devez téléphoner.

6. Choisissez le statut : Planifier, terminer, reporter.
7. Associez l'appel à un CLIENT, un CONTACT ou un PARTENAIRE.
8. Ajoutez la durée de l'appel.
9. Assignez l'appel à une personne.
10. Vous pouvez saisir une description, un agenda ou des notes dans le champ Description.
11. Cliquez sur « **Sauvegarder** ».

- **Pour créer une tâche, veuillez suivre les étapes suivantes :**
 1. Accédez au module **Tâches**.
 2. Cliquez sur « **Créer une tâche** ».
 3. Attribuez un sujet à la tâche (ex. : « Préparer une présentation »).
 4. Définissez un statut, une date de début et une date d'échéance.
 5. Assurez-vous que votre tâche est bien rattachée à la bonne personne.
 6. Déterminez la priorité de la tâche : Élevée, Moyenne ou Faible.
 7. Assignez la tâche à une personne.
 8. Vous pouvez écrire une description de la tâche ou des directives pour l'accomplir dans le champ Description.
 9. Cliquez sur « **Sauvegarder** ».

Veuillez noter qu'une fois la tâche terminée, vous pourrez la consulter dans le sous-menu Historique.

- **Pour planifier un meeting, veuillez suivre les étapes suivantes :**
 1. Accédez au module **Tâches**.

2. Cliquez sur « + » puis sur « Planifier une réunion ».
3. Attribuez un sujet à la réunion (ex. : «Préparer son CV»).
4. Définissez un statut, une date de début et une date de fin.
5. Assurez-vous que votre réunion est liée à la bonne personne.
6. Déterminez l'emplacement de votre réunion et sa durée.
7. Assignez la réunion à une personne.
8. Vous pouvez écrire une description de la réunion, un agenda ou des directives dans le champ « Description ».
9. Cliquez sur « **Sauvegarder** ».

Partie 3 : Comment faire ?

Comment modifier une fiche (Client, Contact, Partenaire) ?

Une fiche doit être régulièrement mise à jour afin de garantir l'exactitude de vos données.

Étapes pour la modification :

1. **Ouvrez la fiche d'enregistrement que vous souhaitez modifier (par exemple, celle d'un compte client).**
2. Localisez le bouton « **Modifier** » situé en haut à droite.
3. **Cliquez sur « Modifier ».** La fiche basculera en **mode édition**. Tous les champs seront désormais cliquables et modifiables (noms, adresses, statuts, numéros de téléphone, etc.).
4. **Apportez les modifications nécessaires aux champs concernés.**
5. Une fois les changements effectués, localisez le bouton « **Sauvegarder** » situé en haut ou en bas de la page.
6. **Cliquez sur « Sauvegarder ».** La fiche a été mise à jour et vous pouvez revenir en lecture.

Astuce : Dans certains cas, il est possible de modifier un champ directement dans la vue détaillée, sans cliquer sur « Modifier » (éditer en ligne). Recherchez l'icône du crayon (✎) à côté du champ concerné.

Comment gérer votre temps et vos activités ?

La plateforme CRM vous permet de centraliser la gestion de votre temps et de vos engagements professionnels grâce au module **Calendrier**. C'est votre tableau de bord personnel pour la planification.

1. Visualiser et suivre vos activités

Le Calendrier est l'outil principal de gestion du temps. Vous y trouverez trois types d'activités, chacune représentée par une couleur distincte :

- **Meetings** : Les réunions planifiées avec des contacts, des clients ou des collègues.
- **Appels** : Les appels téléphoniques (entrants ou sortants) à effectuer ou à enregistrer.
- **Tâches** : Les éléments de votre liste de tâches (to-do list), qu'il s'agisse de suivi ou d'actions internes.

Vous pouvez passer des vues Jour, Semaine ou Mois pour une perspective adaptée à vos besoins.

2. Planifier de nouvelles activités

Pour gérer votre temps, vous devez planifier. Voici comment créer rapidement une nouvelle activité :

1. Méthode par module Tâche, Meeting ou Appel:

- a. Dans la barre latérale de navigation à gauche, cliquez sur le module Tâche, Meeting ou Appel, puis choisissez **Créer Meeting**, **Créer Appel** ou **Créer Tâche**.
- b. **Lisez l'activité : Assurez-vous de lier votre nouvelle activité à l'enregistrement pertinent (Client, Contact, Partenaire) afin d'assurer un meilleur suivi.**
- c. Remplissez les informations pertinentes (Sujet, Heure, Durée, Notes).
- d. Sauvegardez l'interaction. Elle sera automatiquement liée à ce contact et visible dans votre calendrier.

2. Module Client :

- a. À partir de votre fiche Client, cliquez sur Tâches ou le + puis choisissez **Planifier Réunion**, **Planifier Appel** ou **Créer Tâche**
- b. Remplissez les informations pertinentes (Sujet, Heure, Durée, Notes).
- c. Sauvegardez l'interaction. Elle sera automatiquement liée à ce Client et visible dans votre calendrier.

3. Partager et collaborer avec le Calendrier

La gestion du temps est souvent collaborative. La plateforme CRM vous permet de maintenir la transparence au sein de l'équipe :

- **Partage du Calendrier : Vous pouvez paramétrer votre Calendrier pour que d'autres membres de l'équipe voient vos disponibilités et vos activités planifiées.** Ceci est essentiel pour la planification des réunions d'équipe.

En utilisant ces fonctionnalités, le Calendrier devient votre principal allié pour organiser votre journée et vous assurer qu'aucune activité clé n'est manquée ni oubliée.

Comment faire pour trouver la fiche d'un Client rapidement?

Il existe une méthode principale pour localiser un Client ou toute autre information spécifique, comme un Partenaire ou un Contact : les Filtres de liste avec la Recherche avancée.

1. Utiliser les Filtres de Liste et la Recherche Avancée

Lorsque vous avez besoin de trouver un client selon des critères spécifiques (par exemple, «tous les clients qui s'appellent Jodoin»), allez dans le module Client : Vue d'une liste.

1. **Naviguez vers le module** approprié (par exemple, **Client**).
2. Dans la vue de liste, localisez la section « **Filtres** » en haut à gauche de votre écran.

A. Recherche simple (Recherche immédiate)

- Saisissez une partie du nom dans la barre de recherche immédiate située en haut de la liste des enregistrements.
- ATTENTION : Si vous désirez rechercher dans toute la liste des Clients, assurez-vous que le champ « Mes Éléments » n'est pas activé. Si vous désirez rechercher dans votre liste de Clients, activez le champ « Mes Éléments ».
- Cliquez sur le bouton « **Rechercher** ».

B. Recherche Avancée (Filtres spécifiques)

- Cliquez sur le lien « **Filtre avancé** ».
- Un panneau s'ouvre, vous permettant d'appliquer des critères détaillés à plusieurs champs à la fois.
- Cliquez sur « **Rechercher** » pour affiner la liste.

Conseil : Si vous effectuez **souvent la même recherche avancée**, vous pouvez **enregistrer votre filtre** pour le réutiliser d'un simple clic la prochaine fois. Ceci transforme vos données en informations exploitables rapidement !

Comment faire pour utiliser les Favoris ?

Les Favoris vous permettent d'accéder rapidement aux enregistrements (Clients, Contacts, Partenaires et autres fiches) que vous consultez régulièrement, sans avoir à les rechercher à chaque fois.

1. Ajouter un enregistrement aux Favoris

1. **Ouvrez l'enregistrement** que vous souhaitez marquer comme favori (par exemple, une fiche client importante).
2. Dans la vue détaillée de l'enregistrement, localisez l'**icône en forme d'étoile (*)** située en haut à gauche, à côté du nom de l'enregistrement.
3. **Cliquez sur l'icône en forme d'étoile (*)**. L'icône devrait changer de couleur (bleue) pour indiquer que l'enregistrement a été ajouté à vos Favoris.

2. Accéder à vos Favoris

1. **Localisez l'icône Favoris en haut de la page.**
2. **Cliquez sur l'option Favoris** pour afficher la liste de tous les enregistrements que vous avez marqués.
3. **Cliquez sur le nom de l'enregistrement** dans cette liste pour y accéder immédiatement.

3. Retirer un enregistrement des Favoris

1. **Ouvrez l'enregistrement actuellement marqué comme favori (l'étoile est colorée).**
2. **Cliquez à nouveau sur l'icône en forme d'étoile (*)**.
3. L'étoile redeviendra transparente et l'enregistrement sera retiré de votre liste de Favoris.

Comment faire pour utiliser la vue Kanban dans le module Tâche ?

- Dans le panneau latéral, cliquez sur le module Tâche.
- Cliquez sur Kanban.
- Utilisez la vue kanban pour glisser-déposer les tâches d'une colonne (Non démarré, En cours, Terminé, En attente) vers une autre colonne. C'est le moyen le plus rapide de mettre à jour le statut des tâches.

Comment faire pour gérer les doublons ?

Voici une bonne pratique pour maintenir la qualité des données.

Comment faire pour éviter de créer des fiches en double ?

- **Toujours faire une recherche de la vue liste Clients, Contacts, Partenaires**, avant de créer une nouvelle fiche pour vérifier si la personne ou l'entreprise existe déjà.
- **Vérification automatique : Lors de la saisie d'un nouveau Client, Contact ou Partenaire, le système peut souvent afficher un avertissement si un nom d'entreprise ou une adresse de courriel similaire existe déjà.** Ne pas ignorer ces alertes !

Partie 4 : Annexe

Cette section vous fournit des informations supplémentaires sur l'utilisation du CRM. Certains champs ont été personnalisés pour le bon fonctionnement de votre organisation.

Module Services | Champ : Numéro de l'activité

Il est important d'attribuer un numéro distinct à chaque activité. Cette numérotation est essentielle pour générer des rapports précis sur les activités menées. Voir votre gestionnaire pour obtenir les numéros des activités.

Tous les modules champs de type « Texte »

Ces champs acceptent un maximum de 255 caractères.

Module rapport :

Un titre de colonne affiché en rouge indique que vous pouvez trier les données de cette colonne ou en modifier l'ordre.

Module SAE | Champ : Identification du dossier

Il est important d'attribuer un numéro distinct à chaque dossier.