

Offre document management



Centre de services CCM DocOnDemand

Votre partenaire pour concevoir, faire évoluer, maintenir
et transformer vos communications clients



SOMMAIRE

1

Contexte et enjeux

2

Attendus des clients

3

**Proposition de valeur
du centre de services**

4

Rôle du cabinet

5

**Gouvernance et pilotage
du centre de services**

6

Détails des prestations

7

Notre tarification

8

Équipe projet

9

Clients et cas d'usages

1. CONTEXTE ET ENJEUX

Dans un environnement où les communications clients occupent une **place stratégique**, les entreprises doivent concilier des exigences toujours plus fortes en matière de qualité, de conformité, de réactivité et de performance opérationnelle. Les dispositifs de **Customer Communication Management (CCM)** et les **plateformes éditiques** sont devenus des **composants essentiels** pour garantir une **expérience client cohérente et maîtrisée**.

Pourtant, de nombreuses organisations sont aujourd'hui confrontées à des **référentiels documentaires complexes**, des **solutions parfois vieillissantes**, des **besoins métier en constante évolution** et des **contraintes réglementaires toujours plus nombreuses**.

Dans ce contexte, faire évoluer, maintenir ou transformer son patrimoine documentaire nécessite des compétences spécialisées souvent difficiles à mobiliser rapidement.

Les entreprises doivent également être en mesure de **gérer des charges d'activité variables**, d'accélérer la mise en œuvre de nouvelles communications, de **sécuriser les montées de version**, de préparer les migrations technologiques et d'assurer une **gouvernance efficace** de leurs référentiels documentaires.

Face à ces enjeux, les modèles traditionnels d'intervention montrent leurs limites. Les organisations recherchent désormais **davantage de flexibilité, d'expertise** et de **capacité d'exécution** afin de répondre rapidement à leurs besoins tout en conservant un haut niveau de qualité et de maîtrise des risques.

C'est dans ce contexte que JLC Consulting a créé **DocOnDemand, un Centre de Services dédié aux activités CCM et éditiques**.

En s'appuyant sur une **équipe d'experts** capables d'intervenir sur l'ensemble du cycle de vie documentaire, DocOnDemand apporte aux entreprises une **réponse agile et immédiatement opérationnelle** à leurs enjeux documentaires.

2. ATTENDUS DES CLIENTS

Face aux enjeux croissants liés aux communications clients, les directions métiers et les DSI expriment aujourd'hui des attentes fortes, à la fois opérationnelles, stratégiques et organisationnelles.

Elles recherchent en premier lieu une **maîtrise globale des communications sortantes**, leur permettant d'avoir une vision consolidée de l'ensemble des flux documentaires (courriers, emails, documents réglementaires...), de leurs contenus et de leurs canaux de diffusion. Cette maîtrise est essentielle pour garantir la cohérence des messages et aligner les communications avec les objectifs métier et la stratégie de l'entreprise.

Dans un environnement de plus en plus contraint, la **sécurisation des processus documentaires** constitue également une priorité majeure. Les organisations souhaitent fiabiliser l'ensemble de la chaîne de production documentaire, depuis la conception jusqu'à la diffusion, afin de limiter les erreurs, garantir l'intégrité des données et assurer une traçabilité complète des échanges.

Cette exigence s'accompagne d'un besoin accru de **réduction des risques**, notamment en matière de conformité réglementaire et de non-régression lors des évolutions. Les entreprises attendent des dispositifs capables de prévenir les anomalies, d'anticiper les impacts des changements et de sécuriser les phases de tests et de mise en production.

Par ailleurs, **l'amélioration de l'expérience client** est devenue un axe central. Les directions métiers souhaitent proposer des communications plus lisibles, personnalisées et adaptées aux attentes des utilisateurs finaux, tout en garantissant une homogénéité sur l'ensemble des points de contact.

Dans un contexte de transformation permanente, les organisations ont également besoin d'une **forte agilité**. Cela se traduit par une capacité à **faire évoluer rapidement les modèles documentaires**, à intégrer de nouveaux besoins métier ou réglementaires, et à réduire les délais de mise en œuvre.

Le pilotage des activités éditiques est un autre attendu clé. Les entreprises recherchent une organisation structurée, avec des processus clairs de gestion des demandes, de priorisation, de suivi des charges et de reporting. L'objectif est de gagner en visibilité, en efficacité et en maîtrise des délais.

Enfin, les directions métiers et IT attendent un **accompagnement expert** leur permettant de prendre des décisions éclairées dans un environnement technologique complexe.

Cela inclut :

- Le choix des solutions CCM,
- L'évaluation des outils existants,
- La définition de trajectoires de transformation,
- Ainsi que le pilotage des projets de migration ou d'optimisation.

Au-delà d'une simple prestation technique, les clients recherchent **un partenaire capable de sécuriser leurs opérations, d'apporter de la valeur durable et de les accompagner dans leurs enjeux de transformation CCM.**

3. PROPOSITION DE VALEUR DU CENTRE DE SERVICES

En réponse à ces attentes, DocOnDemand accompagne les directions métier et les DSI dans **la maîtrise et l'évolution de leurs dispositifs documentaires**. Notre offre a été conçue pour répondre aux enjeux de production, de transformation et de sécurisation des communications, tout en s'adaptant aux **contraintes propres** à chaque organisation.

La valeur de DocOnDemand repose avant tout sur la combinaison d'une **expertise fonctionnelle, technique et méthodologique couvrant l'ensemble des domaines du Customer Communication Management**. De l'analyse des besoins à la mise en conformité réglementaire, en passant par la conception des modèles documentaires, leur maintenance, leur rationalisation ou encore les projets de migration, nos équipes interviennent comme un **point d'entrée unique** capable de mobiliser les compétences adaptées à chaque contexte.

Notre approche permet aux entreprises de bénéficier rapidement d'**expertises spécialisées** souvent rares sur le marché, tout en conservant une **parfaite maîtrise de leurs priorités et de leurs coûts**. Grâce à une organisation structurée autour d'un catalogue de services, d'un pilotage partagé et d'une gestion industrialisée des demandes, nous apportons la souplesse nécessaire pour **absorber les variations de charge et accélérer la réalisation des projets documentaires**.

DocOnDemand contribue également à sécuriser durablement les communications clients en garantissant la qualité des développements, la fiabilité des référentiels documentaires, la maîtrise des risques liés aux évolutions techniques et le respect des exigences réglementaires. Cette démarche permet aux organisations de **renforcer la gouvernance de leur patrimoine documentaire tout en améliorant leur efficacité opérationnelle**.

Enfin, notre connaissance approfondie des solutions du marché telles qu'**OpenText, Quadient, SEFAS, Naelan, Nexpublica, Compart, Papyrus, Calenco ou Osidoc** nous permet d'accompagner nos clients aussi bien dans leurs activités récurrentes que dans leurs projets de transformation, de modernisation ou de migration de leurs plateformes CCM.

Notre ambition est simple : permettre aux entreprises de faire de leurs communications clients un **véritable levier de performance**, en s'appuyant sur une expertise reconnue, une organisation agile et une capacité d'intervention adaptée à l'évolution de leurs besoins

4. RÔLE DU CABINET

JLC intervient en tant que **partenaire de confiance**, à la croisée des enjeux métiers, techniques et organisationnels.

Notre rôle s'articule autour de plusieurs dimensions :

- Cadrer et structurer les besoins en lien avec les directions métiers
- Traduire ces besoins en solutions opérationnelles adaptées aux contraintes SI
- Piloter et coordonner les activités éditiques et les parties prenantes
- Sécuriser les processus et les livrables
- Accompagner les transformations (optimisation, migration, montée de version...)

Nous fonctionnons comme un **point d'entrée unique**, garantissant :

- La centralisation des demandes,
- Leur priorisation,
- Et leur traitement dans un cadre structuré et maîtrisé.

Nos équipes s'intègrent pleinement dans l'**écosystème client** :

- Utilisation des outils internes,
- Respect strict des exigences de sécurité et de confidentialité,
- Collaboration étroite avec les équipes métiers et IT.

Nous apportons à la fois **lisibilité, efficacité et sécurisation** dans la gestion des activités CCM.



5. GOUVERNANCE ET PILOTAGE DU CENTRE DE SERVICES

Toutes les prestations DocOnDemand sont réalisées dans le cadre d'un Centre de Services industrialisé reposant sur une équipe mutualisée d'experts spécialisés dans les domaines du Customer Communication Management, de l'édition et de la gestion documentaire. Cette organisation permet de **mobiliser rapidement les compétences les plus adaptées à chaque besoin**, tout en garantissant la **continuité de service, la qualité des réalisations et la capitalisation des connaissances**.

Le Centre de Services rassemble ainsi des consultants AMOA et AMOE CCM, des développeurs éditiques, des experts qualité et tests, des architectes CCM ainsi que des spécialistes de la conformité réglementaire et de l'accessibilité. Cette complémentarité des profils permet de **couvrir l'ensemble du cycle de vie documentaire**.

L'ensemble des demandes est piloté au travers d'un **backlog centralisé** qui constitue le point d'entrée unique du Centre de Services. Chaque sollicitation fait l'objet d'une **qualification**, d'une **priorisation** et d'une **affectation** aux expertises les plus appropriées. Ce mode de fonctionnement garantit une **parfaite traçabilité des actions réalisées**, un **suivi précis** des engagements de service et une **visibilité permanente sur l'avancement** des activités.

Afin d'assurer un pilotage efficace et une amélioration continue des prestations, le dispositif repose sur une **gouvernance structurée** articulée autour de deux instances complémentaires. Un **comité opérationnel hebdomadaire** permet de suivre l'avancement des demandes, de piloter le backlog, d'ajuster les priorités, de contrôler le respect des engagements de service et d'arbitrer les charges lorsque cela est nécessaire. En parallèle, un **comité de pilotage mensuel** offre une vision plus stratégique des activités au travers de l'analyse des indicateurs consolidés, du suivi de la qualité de service, de l'identification des risques et alertes ainsi que de la planification des évolutions et des actions d'amélioration.

Cette gouvernance s'appuie sur un **ensemble d'indicateurs partagés** permettant de mesurer objectivement la performance du Centre de Services. Ces indicateurs couvrent notamment le volume de demandes reçues et traitées, le respect des engagements de service, les délais moyens de prise en charge et de réalisation, le taux de réouverture des demandes, les anomalies détectées après mise en production, le niveau de satisfaction des utilisateurs ainsi que la consommation globale de capacité.

Grâce à cette organisation, DocOnDemand apporte à ses clients un **dispositif structuré, transparent et piloté**, garantissant à la fois **réactivité, qualité de service et maîtrise durable des activités documentaires**.

6. DÉTAILS DES PRESTATIONS



DOD-001 – ANALYSE ET FORMALISATION DES BESOINS

CE QUE NOUS FAISONS

La réussite d'un projet CCM repose avant tout sur une compréhension claire et partagée des besoins métier.

Dans ce cadre, nos consultants accompagnent les équipes dans l'analyse, la formalisation et la structuration de leurs besoins en matière de communications clients, qu'il s'agisse de courriers, d'e-mails, de SMS, de documents réglementaires ou de parcours omnicanaux.

Notre objectif est de transformer une expression de besoin souvent hétérogène en une vision structurée, exploitable et comprise par l'ensemble des parties prenantes du projet.

VOS ENJEUX

Les organisations doivent aujourd'hui faire face à des échanges de plus en plus complexes entre les équipes métier, les directions informatiques et les différents intervenants projets.

Une mauvaise compréhension des attentes ou une formalisation insuffisante des besoins peut entraîner des incompréhensions, des retards, des développements inadaptés et une augmentation significative des coûts.

Notre intervention vise à clarifier les attentes, prioriser les demandes et structurer les futurs parcours de communication afin de sécuriser la suite des travaux.

NOS LIVRABLES

À l'issue de notre intervention, les équipes disposent d'une documentation structurée comprenant notamment le cahier des charges métier, la cartographie des communications concernées, les User Stories, un backlog priorisé ainsi que des recommandations permettant d'orienter efficacement les futures étapes du projet.

LA VALEUR DE LA PRESTATION D'ANALYSE ET DE LA FORMALISATION DES BESOINS

Une direction technique santé/prévoyance sollicite DocOnDemand pour cadrer la refonte de ses courriers de gestion des sinistres.

En 3 semaines, l'équipe AMOA formalise **45 User Stories** à partir d'expressions de besoin dispersées entre **4 directions métier**, aboutissant à un **backlog priorisé de 60 communications**.

Résultat : le périmètre de développement est cadré et chiffré avant tout lancement technique, évitant les dérives de scope observées lors du projet précédent.



DOD-002 – SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES

CE QUE NOUS FAISONS

Une fois les besoins métier identifiés et validés, nos équipes interviennent pour les traduire en spécifications fonctionnelles et techniques détaillées.

Cette étape consiste à formaliser les règles de gestion, les modèles de données, les flux d'alimentation ainsi que les comportements attendus des communications clients.

Notre démarche vise à fournir un cadre clair et structuré permettant aux équipes de développement et d'intégration de travailler sur des bases fiables et partagées.

VOS ENJEUX

Les projets documentaires nécessitent une collaboration étroite entre les métiers et les équipes techniques.

L'absence de spécifications précises peut générer des incompréhensions, des écarts d'interprétation et de nombreux allers-retours durant les phases de réalisation.

Les entreprises recherchent ainsi une meilleure maîtrise des développements, une réduction des risques de non-conformité et une amélioration de la qualité des livrables produits.

NOS LIVRABLES

Nous produisons un ensemble complet de documents permettant de sécuriser les futures réalisations : spécifications fonctionnelles, spécifications techniques, description des modèles de données, mapping des flux et documentation de référence nécessaire aux équipes projet.

LA VALEUR DE LA PRESTATION DE SPÉCIFICATIONS FONCTIONNELLES ET TECHNIQUES

Dans le cadre de la refonte des courriers Prévoyance, DocOnDemand produit les spécifications fonctionnelles et techniques de **60 modèles documentaires**.

Livraison en **3 mois**, avec un taux d'allers-retours de validation métier réduit de moitié par rapport aux précédentes campagnes de spécification internes.



DOD-003 – DÉVELOPPEMENT DE MODÈLES DOCUMENTAIRES

CE QUE NOUS FAISONS

DocOnDemand accompagne les entreprises dans la conception, le développement et l'industrialisation de leurs modèles documentaires au sein des principales plateformes CCM et éditiques du marché.

Nos experts interviennent aussi bien pour la création de nouveaux documents que pour la refonte de communications existantes, l'intégration de nouvelles exigences réglementaires ou l'harmonisation graphique des supports de communication client.

VOS ENJEUX

Les entreprises doivent continuellement faire évoluer leurs communications afin de répondre aux besoins métier, aux contraintes réglementaires et aux attentes des utilisateurs.

Elles recherchent des développements robustes, performants et maintenables tout en réduisant les délais de mise à disposition des nouveaux documents.

NOS LIVRABLES

Chaque intervention aboutit à la livraison de modèles documentaires opérationnels, accompagnés de leur documentation technique, de jeux de tests associés et des éléments nécessaires à leur exploitation et à leur maintenance future.

LA VALEUR DE LA PRESTATION DE DÉVELOPPEMENT DE MODÈLES DOCUMENTAIRES

Développement de **60 nouveaux modèles de courriers** sur la plateforme CCM du client. Mise à disposition progressive sur **5 mois**, avec un taux de conformité aux spécifications de **98 % dès la première recette**, limitant les cycles de correction.



DOD-004 – MAINTENANCE CORRECTIVE ET ÉVOLUTIVE

CE QUE NOUS FAISONS

Les communications clients évoluent en permanence sous l'effet des transformations métier, des évolutions réglementaires et des retours utilisateurs.

Nos équipes assurent le maintien en condition opérationnelle des référentiels documentaires en prenant en charge les corrections d'anomalies, les ajustements réglementaires ainsi que les demandes d'amélioration et d'évolution fonctionnelle.

VOS ENJEUX

Les entreprises doivent maintenir un haut niveau de qualité de leurs communications tout en garantissant une réactivité suffisante pour répondre aux nouvelles demandes.

Elles recherchent une organisation capable d'absorber un volume variable de sollicitations sans impacter les activités métier ou les délais de traitement.

NOS LIVRABLES

Nos interventions donnent lieu à la livraison de correctifs, d'évolutions documentaires, de comptes-rendus détaillés ainsi qu'à la mise à jour des documentations et référentiels associés.

LA VALEUR DE LA PRESTATION DE MAINTENANCE CORRECTIVE ET ÉVOLUTIVE

Prise en charge du MCO d'un référentiel de **220 documents actifs**. Sur une année, traitement de **150 demandes** (corrections et évolutions), avec un délai moyen de prise en charge de **48h** et un taux de réouverture des tickets inférieur à **5 %**.



DOD-005 – TESTS DE NON-RÉGRESSION ET ACCOMPAGNEMENT AUX MONTÉES DE VERSION

CE QUE NOUS FAISONS

Toute évolution technique comporte des risques susceptibles d'impacter les communications clients.

Nos consultants accompagnent les entreprises dans la préparation et l'exécution des campagnes de tests visant à sécuriser les montées de version, les évolutions applicatives, les changements d'infrastructure ou les transformations des plateformes CCM.

VOS ENJEUX

Les organisations cherchent à réduire les risques liés aux régressions fonctionnelles, aux anomalies documentaires ou aux dysfonctionnements pouvant apparaître lors des évolutions techniques.

Elles souhaitent disposer d'une vision claire des impacts et sécuriser leurs mises en production.

NOS LIVRABLES

Nos équipes produisent les stratégies de test, exécutent les campagnes de validation, qualifient les anomalies détectées et formalisent les actions de remédiation nécessaires avant les mises en production.

LA VALEUR DE LA PRESTATION DE TESTS DE NON-RÉGRESSION ET ACCOMPAGNEMENT AUX MONTÉES DE VERSION

Sécurisation d'une montée de version de la plateforme éditique impactant **150 documents**. Constitution d'une batterie de **300 cas de test**, exécution en **2 semaines**, détection et correction de **12 anomalies bloquantes** avant mise en production — zéro incident constaté après bascule.



DOD-006 – REVERSE ENGINEERING ET RÉTRO-DOCUMENTATION

CE QUE NOUS FAISONS

De nombreuses organisations disposent aujourd'hui d'un patrimoine documentaire dont la connaissance s'est progressivement perdue au fil du temps.

Nos experts analysent les modèles existants, identifient les règles de gestion, reconstituent les flux documentaires et produisent la documentation fonctionnelle et technique nécessaire à une compréhension complète de l'environnement.

VOS ENJEUX

L'absence de documentation constitue souvent un frein majeur aux évolutions, aux reprises d'activité ou aux projets de migration.

Les entreprises ont besoin de retrouver une maîtrise de leur patrimoine documentaire afin de réduire leur dépendance aux experts historiques et de sécuriser leurs futurs projets.

NOS LIVRABLES

Nos missions aboutissent à la production de cartographies documentaires, de documentations fonctionnelles et techniques, d'analyses de dépendances ainsi que de recommandations permettant d'orienter les prochaines actions d'amélioration ou de transformation.

LA VALEUR DE LA PRESTATION DE REVERSE ENGINEERING ET RETRO-DOCUMENTATION

Reconstitution de la documentation fonctionnelle d'un référentiel documentaire de **80 modèles** sans documentation à jour depuis plus de **5 ans**.

Mission de **6 semaines**, production d'une cartographie complète et de fiches techniques pour **100 % des modèles**, réduisant la dépendance à un seul expert historique désormais parti à la retraite.



DOD-007 – ACCOMPAGNEMENT AUX MIGRATIONS CCM

CE QUE NOUS FAISONS

Les projets de migration vers une nouvelle plateforme CCM ou éditique nécessitent une maîtrise fine des processus documentaires existants et des objectifs de transformation.

Nos équipes accompagnent les clients dans l'analyse de l'existant, la définition de la stratégie de migration, la reprise des modèles documentaires et le pilotage de la transition jusqu'à la mise en exploitation.

VOS ENJEUX

Les entreprises doivent moderniser leurs solutions tout en limitant les risques opérationnels, les interruptions d'activité et les coûts associés aux projets de transformation.

Elles recherchent un accompagnement capable de sécuriser chaque étape du processus de migration.

NOS LIVRABLES

Nous fournissons les cartographies de l'existant, les stratégies de migration, les feuilles de route de transformation ainsi que l'ensemble des éléments nécessaires au pilotage et à la sécurisation du projet.

LA VALEUR DE LA PRESTATION D'ACCOMPAGNEMENT AUX MIGRATIONS CCM

Migration d'une solution CCM historique vers une nouvelle plateforme pour un périmètre de **300 documents**. Pilotage sur **7 mois**, migration réalisée par lots avec un taux de reprise à l'identique de **92 %** dès la première vague, le solde traité en corrections ciblées — aucune interruption de production constatée sur la période.



DOD-008 – AUDIT ÉDITIQUE ET GOUVERNANCE DOCUMENTAIRE

CE QUE NOUS FAISONS

Nos missions d'audit permettent d'évaluer le niveau de maturité des dispositifs documentaires, la qualité des référentiels, l'organisation des équipes et l'efficacité des processus de gouvernance.

Nous analysons l'existant afin d'identifier les forces, les faiblesses et les opportunités d'amélioration.

VOS ENJEUX

Les entreprises souhaitent disposer d'une vision objective de leur patrimoine documentaire et de leurs pratiques afin de mieux piloter leurs activités, réduire leurs risques et améliorer la performance globale de leurs communications clients.

NOS LIVRABLES

À l'issue de notre intervention, nous remettons un rapport d'audit détaillé comprenant une analyse des risques, des recommandations d'amélioration et une feuille de route priorisée adaptée aux enjeux de l'organisation.

LA VALEUR DE LA PRESTATION AUDIT ÉDITIQUE ET GOUVERNANCE DOCUMENTAIRE

Audit de maturité du dispositif documentaire d'une direction retail. Mission de **4 semaines**, analyse de **180 documents** et de l'organisation associée, identification de **6 risques majeurs** et remise d'une feuille de route priorisée sur **18 mois**, servant de base au budget de transformation de l'année suivante.



DOD-009 – RATIONALISATION ET RÉDUCTION DU PARC DOCUMENTAIRE

CE QUE NOUS FAISONS

Nous accompagnons les organisations dans l'analyse et l'optimisation de leur patrimoine documentaire afin d'identifier les redondances, les composants mutualisables et les opportunités de simplification.

Notre démarche vise à réduire la complexité des référentiels et à améliorer leur maintenabilité sur le long terme.

VOS ENJEUX

Au fil des années, les référentiels documentaires tendent à se complexifier, générant des coûts de maintenance élevés et des difficultés lors des évolutions.

Les entreprises recherchent des solutions leur permettant de simplifier leur environnement tout en améliorant la cohérence de leurs communications.

NOS LIVRABLES

Nos analyses donnent lieu à la production d'une cartographie détaillée du patrimoine documentaire, d'une matrice de rationalisation, d'estimations de gains ainsi que d'une feuille de route de convergence et d'optimisation.

LA VALEUR DE LA PRESTATION DE RATIONALISATION ET RÉDUCTION DU PARC DOCUMENTAIRE

Analyse d'un parc de **400 modèles documentaires** cumulés sur **10 ans**. Identification de **35 % de redondances**, aboutissant à une cible rationalisée de **260 modèles**.

Gain estimé : réduction de **~30 % de la charge de maintenance annuelle**.



DOD-010 – CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET ACCESSIBILITÉ

CE QUE NOUS FAISONS

Nous accompagnons les entreprises dans l'évaluation et le renforcement de la conformité de leurs communications clients au regard des réglementations en vigueur.

Nos interventions couvrent notamment la protection des données, les obligations sectorielles, l'accessibilité numérique et les nouveaux cadres réglementaires susceptibles d'impacter les dispositifs documentaires.

VOS ENJEUX

Les organisations doivent faire face à des exigences réglementaires toujours plus nombreuses tout en garantissant la qualité et l'accessibilité de leurs communications.

Elles recherchent des dispositifs permettant de limiter les risques juridiques, opérationnels et réputationnels associés à une éventuelle non-conformité.

NOS LIVRABLES

Nous réalisons des analyses d'écart, élaborons des plans de mise en conformité, produisons les dossiers de conformité nécessaires et accompagnons les équipes dans la mise en œuvre des actions correctives identifiées.

LA VALEUR DE LA PRESTATION DE CONFORMITÉ RÉGLEMENTAIRE ET ACCESSIBILITÉ

Mise en conformité RGAA d'un socle de **60 communications** numériques à fort trafic. Analyse d'écart en **3 semaines**, plan de remédiation exécuté sur **10 semaines**, portant le taux de conformité de **40 % à 95 %** sur les critères d'accessibilité évalués.

7. NOTRE TARIFICATION

NOTRE APPROCHE

Le Centre de Services DocOnDemand repose sur un **catalogue de prestations de référence** (DOD-001 à DOD-010), chacune associée à un **profil d'expertise dédié** et à un **TJM** (€ HT) défini selon la **modalité d'intervention**. Cette grille tarifaire transparente permet à nos clients d'anticiper précisément le coût de chaque type d'intervention.

Convaincus qu'un modèle d'achat unique ne peut pas répondre à la diversité des besoins CCM — d'une mission de cadrage ponctuelle à une activité de maintenance récurrente — DocOnDemand propose un **modèle d'achat hybride**, articulé autour de **deux modalités complémentaires** :

- **Le forfait**, pour les prestations à périmètre cadrable : analyse des besoins, spécifications, audit, migration, rationalisation, conformité. Un chiffrage fixe est établi après cadrage initial, garantissant au client une totale visibilité budgétaire.
- **La banque de jours ou l'abonnement MCO**, pour les activités récurrentes ou à périmètre évolutif : développement de modèles, maintenance corrective et évolutive, tests de non-régression, ainsi que le reverse engineering. Le client dispose d'une capacité mobilisable à la demande, avec un tarif dégressif selon le volume engagé, cohérente avec le pilotage par backlog centralisé décrit en partie 5.

Cette approche permet à chaque client de démarrer sur un **engagement ciblé** (une prestation au forfait) puis, si besoin, de faire évoluer la relation vers un **engagement de capacité dans la durée** — **sans jamais être contraint par une modalité contractuelle rigide**.

NOTRE GRILLE DE RÉFÉRENCE

RÉF.	PRESTATION	PROFIL TYPE	TJM (€ HT)
DOD-001	Analyse et formalisation des besoins	Consultant AMOA CCM	400 / 500 € *
DOD-002	Spécifications fonctionnelles et techniques	Consultant AMOA / AMOE CCM	450 / 550 € *
DOD-003	Développement de modèles	Développeur éditique	350 / 450 € *
DOD-004	Maintenance corrective et évolutive	Développeur éditique	350 / 450 € *
DOD-005	Tests de non-régression et montées de version	Expert qualité & tests CCM	400 / 500 € *
DOD-006	Reverse Engineering & rétro-documentation	Expert éditique / Architecte CCM	450 / 550 € *
DOD-007	Accompagnement aux migrations CCM	Architecte CCM / Consultant AMOA senior	550 / 650 € *
DOD-008	Audit éditique et gouvernance documentaire	Consultant senior / Architecte CCM	600 / 700 € *
DOD-009	Rationalisation et réduction du parc documentaire	Consultant senior AMOA + Architecte CCM	550 / 650 € *
DOD-010	Conformité réglementaire et accessibilité	Expert conformité & accessibilité	500 / 600 € *

① Tarifs exprimés en € HT – TJM : Tarif Journalier Moyen | (*) sur site, frais de déplacements en sus

8. ÉQUIPE PROJET

Le Centre de Services DocOnDemand s'appuie sur une **équipe de spécialistes CCM** capable d'intervenir sur l'**ensemble du cycle de vie des communications clients**.

Selon la nature des missions, les compétences les plus adaptées sont mobilisées afin de garantir un accompagnement à forte valeur ajoutée, depuis le cadrage des besoins jusqu'à la gouvernance documentaire et la conformité réglementaire.

LES RÔLES :

Consultant AMOA CCM

Le Consultant AMOA CCM accompagne les directions métier dans l'analyse, la qualification et la formalisation de leurs besoins en matière de communications clients.

Véritable interface entre les métiers et les équipes techniques, il contribue à la structuration des besoins, à la définition des parcours documentaires et à la sécurisation des phases de cadrage.

Son intervention permet de garantir une vision claire, partagée et exploitable des attentes exprimées par les différentes parties prenantes.

Consultant AMOA CCM Senior

Le Consultant AMOA CCM Senior intervient sur les enjeux les plus complexes nécessitant une forte expertise métier, une connaissance approfondie des dispositifs CCM et une capacité à piloter des transformations à fort impact.

Il réalise les missions de conseil, d'audit, de rationalisation documentaire ou d'accompagnement stratégique et contribue à la définition des trajectoires d'évolution des plateformes et des organisations documentaires.

Développeur éditique

Le Développeur éditique conçoit, développe et maintient les modèles documentaires au sein des plateformes CCM et éditiques. Son rôle consiste à transformer les spécifications en communications clients performantes, fiables et conformes aux exigences métier.

Il intervient aussi bien sur la création de nouveaux modèles que sur les évolutions fonctionnelles, réglementaires ou graphiques du patrimoine documentaire existant.

Expert Qualité & Tests CCM

L'Expert Qualité & Tests CCM sécurise les évolutions des référentiels documentaires et des plateformes de communication.

Il définit les stratégies de tests, prépare les campagnes de validation, analyse les résultats obtenus et accompagne les équipes lors des montées de version ou des projets de transformation.

Son intervention contribue à réduire les risques de régression et à garantir la stabilité des communications mises en production.

Architecte CCM

L'Architecte CCM apporte une vision globale des architectures documentaires, des flux de communication et des plateformes CCM.

Il intervient notamment dans les projets de migration, de transformation, de rationalisation ou de rétro-documentation.

Grâce à sa maîtrise des environnements complexes, il contribue à définir les orientations techniques, à sécuriser les choix d'architecture et à préparer les évolutions stratégiques du patrimoine documentaire.

Expert Conformité & Accessibilité

L'Expert Conformité & Accessibilité accompagne les organisations dans la maîtrise des exigences réglementaires et normatives applicables aux communications clients.

Il réalise des analyses de conformité, identifie les écarts éventuels et propose les actions nécessaires pour garantir le respect des réglementations en vigueur ainsi que des standards d'accessibilité numérique.

Son expertise permet de sécuriser les dispositifs documentaires tout en réduisant les risques juridiques et opérationnels.

UNE EXPERTISE MUTUALISÉE AU SERVICE DE VOS ENJEUX

Au-delà des profils mobilisés individuellement, DocOnDemand repose sur une organisation collaborative permettant de faire intervenir plusieurs expertises au sein d'une même mission lorsque les enjeux l'exigent.

Cette approche garantit une prise en charge complète des problématiques documentaires, une continuité de service et un accompagnement adapté à chaque étape du cycle de vie des communications clients.

9. CLIENTS ET CAS D'USAGES

ILS NOUS ONT FAIT CONFIANCE

De nombreuses organisations nous font déjà confiance pour les accompagner dans leurs enjeux de communication client, de gestion documentaire et de transformation CCM. Grâce à notre expertise métier et technique, nous intervenons auprès d'acteurs de référence issus de secteurs exigeants tels que l'assurance, la santé, la protection sociale, la banque et les services.



CAS D'USAGES

ÉVOLUTION DU RÉFÉRENTIEL DOCUMENTAIRE D'ACTEURS DE L'ASSURANCE ET DE LA SANTÉ

CONTEXTE

Des clients dans le secteur de l'assurance et de la santé (mutuelles) font appel à notre Centre de Services pour gérer l'évolution de leur référentiel documentaire associé à leurs applicatifs métier back-office.

QUELLES MISSIONS POUR CES CLIENTS ?

Nous assurons pour ces clients la gestion des demandes d'évolution, l'analyse et l'étude d'impact sur l'existant, ainsi que la rédaction des spécifications et le développement.

POURQUOI ILS NOUS ONT CHOISIS ?

Nos clients apprécient notre expertise approfondie, notre réactivité et engagement, ainsi que l'attractivité de nos tarifs.



NOUVEL APPLICATIF PRÉVOYANCE POUR UN ACTEUR DE LA SANTÉ

CONTEXTE

Un client du secteur santé s'appuie sur notre Centre de Services pour la mise en place d'un référentiel documentaire dans le cadre d'un nouvel applicatif du domaine Prévoyance.

QUELLES MISSIONS POUR CES CLIENTS ?

Nos missions incluent l'analyse de l'existant et des besoins, la rédaction des spécifications fonctionnelles et techniques, ainsi que le développement des modèles, en proposant également des outils pour optimiser les phases de tests et de recette.

POURQUOI ILS NOUS ONT CHOISIS ?

Notre client passe par notre Centre de Service pour notre expertise en éditique et dans le domaine de la santé, ainsi que pour notre capacité à proposer des solutions organisationnelles et méthodologiques adaptées.



L'EXPERTISE CCM À LA DEMANDE. LA PERFORMANCE DOCUMENTAIRE SANS COMPROMIS.

Contactez-nous dès aujourd'hui pour découvrir des solutions conçues pour répondre à vos enjeux!



francois.sohier@jlcconsulting.eu
chloe.garito@jlcconsulting.eu



www.jlcconsulting.eu

