

# Simplifiez la vie de vos citoyens !



## Plate-forme Gestion Relation **Citoyen**

**localeo**



# Gestion Relation Citoyen

## En synthèse...

La plate-forme « **Gestion Relation Citoyen** », sans réel équivalent sur le marché français à ce jour, permet à une collectivité de mettre en ligne simplement et rapidement une solution d'administration électronique gérant les flux entre les citoyens et ses services :

- courriers électroniques ou SMS entrant/sortant ;
- téléprocédures, inscriptions en ligne, demandes de documents, paiement en ligne ;
- abonnements à des services d'information ou de notification par SMS.

Le plate-forme comporte également un module d'envoi de SMS (*messages pré-formatés, gestion de listes, accusés de réception*) d'une capacité d'envoi de 80 SMS/seconde avec des fonctionnalités particulièrement innovantes.

L'ensemble des flux est géré par une plate-forme collaborative, qui prend en compte l'organisation propre à chaque collectivité (*centralisée, décentralisée avec ou sans validation des réponses ...*) et qui s'inscrit dans une démarche de qualité de service (*suivi du délai de traitement des messages*).

La plate-forme est compatible avec les normes ou téléprocédures nationales édictées par l'Agence pour le Développement de l'Administration Electronique (ADAE) et est conçue pour communiquer avec les principaux logiciels « métier ».

La plate-forme « **Gestion Relation Citoyen** » développée par **localeo** est une solution proposée en mode locatif hébergé (ASP) aux avantages nombreux : redevance mensuelle à l'utilisation, flexibilité, aucun investissement en matériel et logiciel, accès via Internet, sécurisation des données... Cette solution se déploie en quelques jours à partir du site Internet de la collectivité, quelle que soit sa technologie.

## La Plate-forme Gestion Relation Citoyen

Le développement des services publics numériques (ou « administration électronique ») s'inscrit dans une triple perspective :

- une forte volonté des pouvoirs publics (cf : *plan RESO 2007*) notamment pour des raisons de productivité de l'administration ;
- des attentes croissantes des citoyens, de plus en plus utilisateurs d'Internet avec une forte culture des services en ligne issue du Minitel (ex : *2,5 millions de télé-déclarations de revenus en 2005 contre 120.000 en 2004*) ;
- une volonté politique des élus locaux de simplifier les relations avec les citoyens et d'engager leur collectivité dans une démarche de « qualité de service » vis-à-vis de leurs administrés.

L'approche « multi-canal » doit être privilégiée : le développement de services en ligne doit se faire en complément des autres accès (*guichet, courrier, téléphone*). Il appartient au citoyen de choisir son canal.

Schématiquement, on distingue 2 types de services en ligne :

- **des services non-interactifs** : informations locales, renseignements administratifs, généralement proposés à travers un « portail Internet » ;
- **des services interactifs** où le citoyen déclenche une ACTION qui va provoquer une REACTION personnalisée de l'administration locale.

**localeo a développé une plate-forme « Gestion Relation Citoyen » permettant à une collectivité locale de gérer simplement l'ensemble des services interactifs à destination des citoyens, avec notamment une procédure d'alerte et de suivi des délais moyens de traitement couplée à une plate-forme SMS. La solution proposée par localeo est entièrement en mode « ASP », sans aucune installation à faire dans les services de la collectivité territoriale.**

**Cette plate-forme a été nominée au Trophée de l'innovation lors du salon des Maires et des Collectivités locales (novembre 2003) et a donné à localeo la qualification de « Jeune Entreprise Innovante » (Avis du Ministère de la Recherche 15 mars 2005)**

Ces services peuvent être classés en 4 types :

- **courrier électronique entrant** : le citoyen pose une question précise par courriel et attend une réponse par courriel ou courrier postal ; la plate-forme GRC envoie un accusé de réception, par mail ou SMS, ainsi que le lien permettant au citoyen de suivre l'avancement de sa demande. Celle-ci est transmise au service concerné, qui y répond en s'appuyant sur une bibliothèque de réponses-type ou de réponses voisines. Une procédure d'alerte se déclenche si le délai préalablement fixé est dépassé.
- **demande de document personnalisé** : le citoyen souhaite obtenir un document administratif le concernant (*ex : certificat de naissance, de mariage, documentation touristique...*) et recevoir ce document par courrier postal ; la demande est traitée via un formulaire avec des champs obligatoires et des tests de cohérence des informations saisies.
- **demande d'inscription à un service** : le citoyen remplit en ligne un formulaire intelligent<sup>1</sup> pour s'inscrire à un service proposé par la collectivité locale (*ex : inscription à un centre aéré ou à une activité sportive*). Le formulaire est envoyé au service concerné qui le traite. Les données contenues dans ce formulaire peuvent être automatiquement exportées dans une base de données ou un progiciel existant (*ex : le service petite-enfance dispose d'un progiciel de traitement des demandes d'inscription en crèche : les demandes d'inscription transmises par Internet sont directement exportées dans le progiciel*).
- **achat en ligne d'un service** : le citoyen achète en ligne un service (*ex : achat de places de théâtre, de tickets de cantine scolaire...*). Le paiement se fait par carte bancaire ou paiement par e-mail. **localeo** est intégrateur de la solution SPPLUS développée par la Caisse d'Épargne, l'une des solutions de paiement sécurisé les plus utilisées en France.

Dans tous les cas, un service réel est apporté au citoyen, s'ajoutant à l'avantage d'une téléprocédure (*accès en H24, pas de déplacement...*) :

- suivi de **l'état d'avancement** de la demande ou du dossier, par notification par courriel ou SMS ;
- annonce d'un **délai garanti ou prévisible** clairement indiqué au citoyen (*notion de « qualité de service »*).

---

<sup>1</sup> Un formulaire « intelligent » comporte un certain nombre de contrôles ou de tests de cohérence

# Flux traités par la plate-forme GRC



**Courrier électronique ou SMS entrant**

ex : courriers aux élus, questions administratives

**Demande documents personnalisés**

ex : actes d'état-civil, brochures touristiques

**Inscription activités ou services**

ex : inscriptions activités sportives, réservations de salles, courts de tennis

**Abonnement alertes ou flash-infos**

ex : alertes météo, sécurité, menus cantines, infos locales

mail, SMS ou courrier postal

mail, SMS ou courrier postal

mail, SMS ou courrier postal

mail ou SMS

**Accusé de réception**

**Plate-forme « Gestion Relation Citoyen »**

**Notification de traitement**

**Plate-forme SMS listes de diffusion messages pré-formatés**



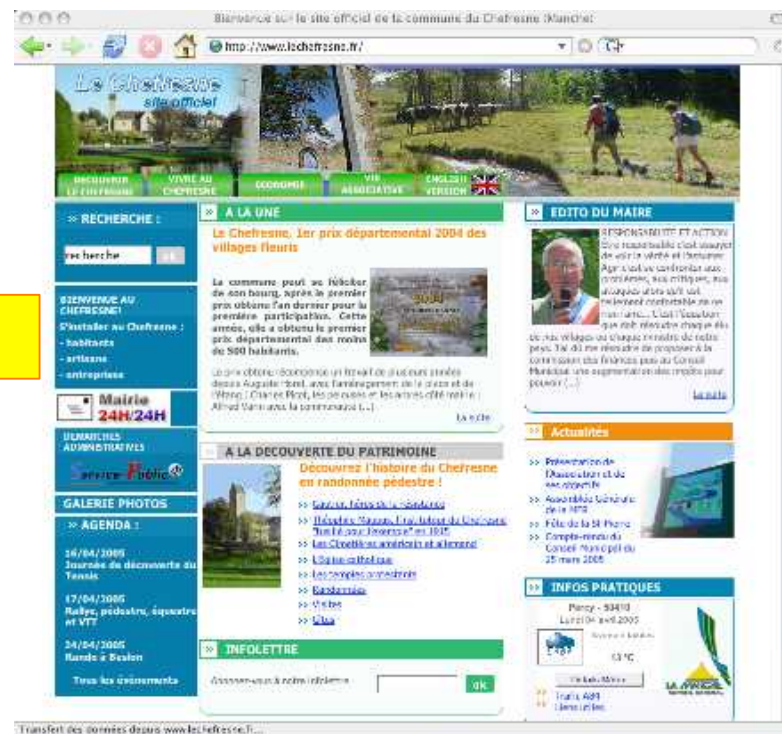
**Interconnexion avec logiciels « métier »**



# Comment fonctionne la plate-forme GRC ?

## 1. Implantation et hébergement

La plate-forme s'implante par un simple lien depuis le site Internet de la collectivité, quelle que soit sa technologie. La plate-forme est entièrement mise aux couleurs de la collectivité, avec paramétrage de tous les messages entrants et sortants mais elle est hébergée par **localeo** dans un DATA-CENTER avec haut niveau de sécurité et locaux hautement protégés et surveillés à accès restreint. Une surveillance des machines est assurée 24heures/24, 7jours/7 avec un engagement de moyen de remise du service en moins de 4 heures. La bande passante garantie permet l'accès au service par les internautes d'excellentes conditions, conformes aux meilleures pratiques de l'état de l'art. Un débit instantané réel de 2,5 méga-bits est garanti.



La plate-forme est une application hébergée par **localeo** (ASP) : elle s'implante très simplement sans aucun développement : **il n'y a aucun logiciel à installer sur les postes des agents de la collectivité.**

## 2. Interface citoyen

Le citoyen se voit proposer une page totalement personnalisée aux couleurs de la collectivité locale, lui permettant :

- d'envoyer un message, dont la qualification déterminera le service destinataire ;
- de remplir un formulaire de demande d'un acte administratif ou d'inscription à une activité ou un service de la collectivité.

Dès le message envoyé, le citoyen reçoit une notification par mail ou SMS lui indiquant :

- le **déla**i maximum dans lequel sa demande sera traitée ;
- un lien et un code lui permettant de **suivre l'état d'avancement de sa demande**.



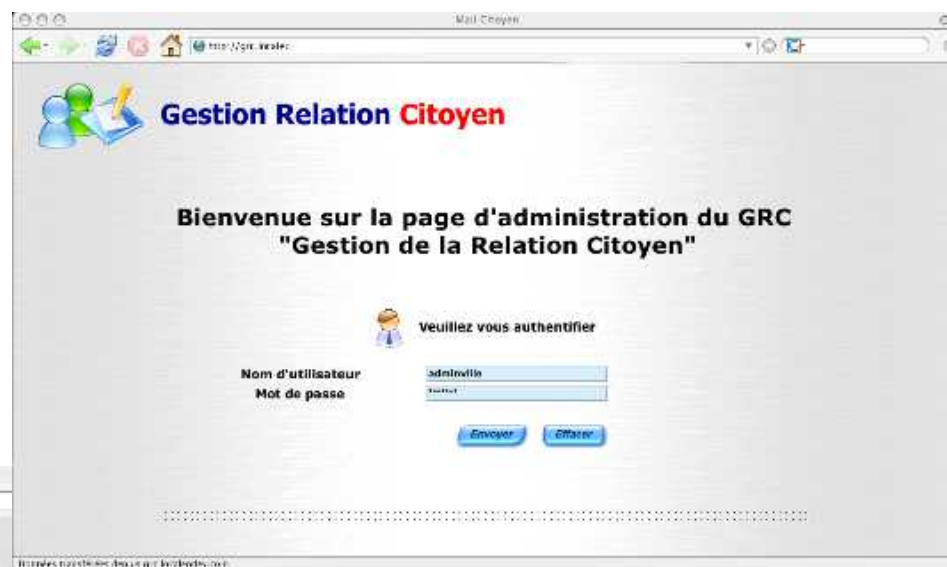
La plate-forme GRC de **localeo** est la seule qui traite les SMS entrants et qui les transforme en messages gérés par le processus de workflow.

### 3. Interface agent de la collectivité

L'agent de la collectivité se voit notifier par mail de l'arrivée de tout nouveau message à traiter. Il se connecte par un simple navigateur (aucun logiciel à installer) à la plate-forme GRC.

Une console lui permet de visualiser l'ensemble des messages ou demandes à traiter.

Tous les messages (courriels, SMS, formulaires, inscriptions) sont affichés.



Le service destinataire peut soit répondre lui-même, soit transférer à un autre service, qui répondra ou renverra les éléments de réponse.

Si la réponse n'est pas donnée à 66 % du délai prévu, une relance est envoyée au service et/ou à un autre destinataire.

Les agents ayant le profil d'administrateur ont accès à un tableau de bord mentionnant toutes les demandes et les délais effectifs de traitement par service.

## La console de consultation des nouveaux messages

Message envoyé par Internet

Message envoyé par SMS

TYPE	ETAT	SUJET	RECU LE	ECHÉANCE	SERVICE	ACTION
	Traitement en cours	Demande Etat Civil	16/03/2005 à 16:37:46	24/03/2005 à 16:37:46	Webmaster / Poser une question	Répondre
	Traitement en cours	Ceci est un test	16/03/2005 à 19:46:33	24/03/2005 à 19:46:33	Webmaster / Poser une question	Répondre
	Traitement en cours	Test de message II	24/03/2005 à 14:07:31	01/04/2005 à 15:07:31	Archives / Poser une question	Répondre
	Traitement en cours	kj hikjh lkjh lkjhikjh lkjh	30/03/2005 à 13:50:14	07/04/2005 à 13:50:14	Parcs et jardins / Poser une question	Répondre
	Traitement en cours	Bonjour quel temps fait-il ?	31/03/2005 à 12:50:13	08/04/2005 à 12:50:13	Webmaster / Poser une question	Répondre
	Traitement en cours	Demande Etat Civil	31/03/2005 à 16:43:23	08/04/2005 à 16:43:23	Archives / Poser une question	Répondre
	Traitement en cours	ID SMS : d41d8cd9	06/04/2005 à 16:16:03	14/04/2005 à 16:16:03	Webmaster / SMS au maire	Répondre
	Non lu	ID SMS : d41d8cd9	09/04/2005 à 16:30:30	17/04/2005 à 16:30:30	Webmaster / SMS au maire	Lire

# Principe de fonctionnement de la plate-forme GRC

**Le citoyen pose une question  
aux services de la mairie**



Accusé de réception  
avec délai prévisible

A tout moment,  
consultation de l'état  
d'avancement du dossier



**Le citoyen reçoit une  
réponse à sa demande**



Plate-forme  
« Gestion Relation Citoyen »



Tableau de bord de  
mesure de la qualité de  
service



Système d'alerte en  
cascade si dépassement  
délai prévu



message au service de la  
mairie concerné



rédaction de la réponse  
par un autre service  
(validation possible par le  
service émetteur)

**localeo** est une société française, basée à Paris et à Montréal, qui a pour objectif d'accompagner les collectivités locales dans le déploiement de services publics en ligne.

**localeo** intervient auprès des collectivités publiques ou des associations d'élus en : conseil, diagnostic et pilotage stratégique ; développement de portail citoyen et d'intranet ; gestion de la relation citoyen.

La plate-forme Gestion Relation Citoyen (GRC) de **localeo** a été nominée au Prix de l'Innovation du Salon des Maires et des Collectivités Locales (Paris - novembre 2003).



Le Portail Municipal Dynamique (PMD) de **localeo** a reçu la qualification "Web Public Communal niveau 1 et 2" de l'ARTESI (Agence NTIC / Région Ile-de-France).

**localeo** est prestataire agréé « Intégrateur Service Public Local » par la Caisse des Dépôts et Consignations.

Les derniers sites municipaux basés sur le Portail Municipal Dynamique de **localeo** se sont vus décerner 3 arobases (Label Villes Internet 2004).

Principaux clients de **localeo** : Assemblée nationale, Sénat, Conseil régional d'Ile-de-France, Association des Maires d'Ile-de-France, Association des Maires de Hauts-de-Seine, Villes d'Argenteuil, Rosny-sous-Bois, Saint-Maurice, Corbeil-Essonnes, Beaune, Autun, Le Raincy, Suresnes, Asnières-sur-Seine, Neuville-de-Poitou, Gréasque, Soisy-sur-Seine...

## **localeo**

201, rue de Grenelle 75007 PARIS (France) Tél 01 47 05 66 80 Fax 01 47 05 66 07  
4309 rue de Bullion, MONTREAL, H2W 2E9 QUEBEC (Canada) Tél. (1) 514-842-1968 Fax (1) 514-982-4515

Siège social : 18 bis, rue d'Anjou 75008 PARIS (France)  
Société par Actions Simplifiée (SAS) au capital de 43.500 euros RCS PARIS B 442 720 819