

Les collectivités locales, de plus en plus friandes de logiciels de gestion

Dossier réalisé par Shana Levitz

Depuis plusieurs années, les logiciels de gestion abondent dans les collectivités locales, les aidant à organiser et structurer plus aisément leurs services et missions. L'offre étant devenue pléthorique, un retour sur les succès et nouveautés du secteur sur fond de conseils d'experts paraissait s'imposer. Une enquête au cœur du marché.

p. 56 • Les bénéfices

p. 57 • Les limites

p. 58 • Les structures de mutualisation se multiplient

p. 58 • Logiciel libre VS logiciel propriétaire

p. 61 • Les logiciels libres les plus utilisés

p. 61 • Les logiciels propriétaires les plus employés

p. 62 • Faut-il miser sur les formules tout-en-un ?





Elle n'a pas encore clos son premier semestre que, déjà, 2015 se profile pour devenir l'indubitable année du digital dans l'Hexagone. French Tech, grand plan numérique pour l'école et la République, innovations... Les projets informatiques se multiplient au sein de l'administration française. Loin d'être étrangères à cette tendance, les collectivités locales sont aspirées en son sein. En les poussant de façon réglementaire à se dématérialiser davantage, via notamment le récent passage au PES V2, l'État les a lentement orientées à embrasser le concept de *smart cities* (villes intelligentes), nouvelle grille du fait urbain. Une notion qui répond à un triple objectif : améliorer la qualité de service des municipalités tout en satisfaisant les administrés et en réduisant les dépenses dans un contexte de disette budgétaire. « *Les collectivités ont été incitées à la dématérialisation par obligation réglementaire sur tous les dispositifs de transmission de factures avec les différents organes officiels. Ce qui les a obligées à se mettre en conformité. Mais il faut savoir tirer parti et bénéficier d'une réglementation, ne pas seulement la voir comme une contrainte et en profiter pour en faire une force* » précise Patrick Hett, président directeur général de Kimoce. Un postulat que de nombreuses villes ont convenablement intégré, se créant des opportunités d'évolution et s'arrachant aujourd'hui les logiciels dédiés pour améliorer et affiner la gestion de leurs communes.

Il existe ainsi, à ce jour, une quantité pharamineuse de logiciels de gestion,

majoritairement métiers mais pas seulement, répondant aux besoins des collectivités locales et facilitant le quotidien des différents services municipaux. Des applications pour la finance (comptabilité, gestion de la dette, gestion des biens...), pour le personnel (gestion du personnel, paies, absences, visites médicales...), pour les administrés (élections, cimetière, état civil, recensement militaire, gestion des salles...), pour l'enfance (cantine, activités périscolaires, pointage...) et pour l'administration (environnement du système d'information, messagerie, portail citoyen...).

Les bénéficiaires

« Nous constatons maintenant depuis quelques années que, au-delà de l'aspect réglementaire d'achats, les collectivités com-

mentent réellement à se poser la question sur comment acheter au meilleur coût. Pas forcément au meilleur prix mais vraiment quelles sont les meilleures solutions » note Patrick Hett, président-directeur général de Kimoce. Car en effet, un logiciel de gestion finement choisi, et tout aussi bien maîtrisé, offre des gains de productivité incontestables. « *Avec les collectivités, nous travaillons beaucoup dans nos logiciels sur la gestion de patrimoine, l'entretien des infrastructures, que ce soit de l'immobilier ou des sujets plus techniques comme de la signalisation routière ou des structures d'assainissement. Il faut savoir que de nombreuses communes ne possédaient pas, jusqu'alors, de cartographies de leur patrimoine. Or, bien gérer c'est anticiper. Les gains en termes de maintenance, de préventives et de curatives ramènent de réelles optimisations, qui peuvent être encore plus maximisées par de*



Un logiciel de gestion bien choisi offre des gains de productivité incontestables.

la mobilité et des nouvelles technologies » indique Patrick Hett. « On pourrait ainsi songer à un agent technique municipal, en déplacement dans sa ville avec une tablette, qui pourrait directement prendre en photo un élément problématique tel qu'un creux dangereux sur une route, le géolocaliser et le transmettre au service communal compétent qui géolocalisera, de son côté, l'équipe à faire intervenir de façon urgente pour régler l'anomalie, réparer le dysfonctionnement » poursuit-il. Des logiciels qui permettent finalement de regrouper l'ensemble des fonctions supports contenues dans une collectivité pour faciliter la gestion ou développer et améliorer les services rendus aux usagers.

Les limites

« Aujourd'hui le secteur public est mis sous haute pression avec des contraintes budgétaires énormes, qui nécessitent invariablement de travailler sur des facteurs d'économies et sur de meilleures façons de gérer » observe Patrick Hett de Kimoce. Or, l'acquisition de logiciels de gestion représente un coût non négligeable, particulièrement impactant pour une collectivité. Lorsqu'elle souhaite s'en pourvoir, elle doit tout d'abord s'acquitter du prix du logiciel, du tarif de sa licence en renouvellement et des éventuels contrats de services souscrits (maintenance, assistance technique...). Sans compter les éventuelles évolutions de la solution informatique qu'il est également nécessaire d'acquérir pour disposer d'une version actualisée et non obsolète. « J'ai l'habitude de dire qu'avec les éditeurs de logiciels nous ne contrôlons absolument pas nos dépenses. Parfois ils frappent à notre porte pour nous demander de passer à la caisse, parfois pas » explique François Raynaud, responsable du développement mutualisé au sein de la direction information et télécommunications de la ville d'Arles et contributeur pour *openMairie*. « J'ai par exemple deux éditeurs qui sont venus me voir récemment, l'un pour me proposer sa nouvelle version à 30 000 €, l'autre pour tout changer moyennant 7 000 €-8 000 € » rajoute-t-il. L'éditeur Kimoce se veut rassurant : « Une petite commune sera toujours exposée à des coûts plus importants que le serait une collectivité territoriale ou une communauté de communes. Pour notre part, nous nous positionnons sur un véri-



Patrick Hett, président directeur général de Kimoce.

05

table retour sur investissement. Il faut pouvoir identifier en combien de temps l'achat a été finalement amorti. Or, par rapport à ce que nous évaluons, nous sommes dans des coûts d'amortissement qui varient entre 18 mois et 2 ans » pointe Patrick Hett, PDG de la société.

Autres limites d'importance à l'utilisation des logiciels de gestion, le matériel informatique qu'ils nécessitent, toutes les communes ne sont en effet pas suffisamment équipées pour pouvoir accueillir les solutions numériques, et le trouble jeté par la trop grande technicité de certaines applications. « Le maillon faible des logiciels de gestion est qu'ils intiment de façon quasi automatique de la formation et de l'assistante technique » souligne François Raynaud, responsable du développement mutualisé au sein de la direction information et télécommunications de la ville d'Arles et contributeur pour *openMairie*. En effet, la trop grande complexité des logiciels de gestion les rend parfois très difficiles d'accès pour les agents municipaux.

Un frein sur lequel les éditeurs travaillent d'arrache-pied. « Nous oeuvrons avec des ergonomes. Nous ne pensons pas à la solution sur son aspect technique mais avant tout sur sa facilité d'utilisation » souligne Patrick Hett de Kimoce. « Nous avons constaté qu'entre les ingénieurs qui développaient les applications avec des spécificités et contraintes techniques et la réalité d'utilisation au quotidien il pouvait exister un large fossé. Aujourd'hui nous travaillons en cocreation en intégrant totalement nos clients dans la création de nos produits afin qu'ils interviennent sur les détails qui les gênent ou émettent des propositions pour que les logiciels deviennent plus intuitifs » poursuit-il.

Ainsi, lorsqu'un logiciel de gestion se révèle invariablement compliqué, des sessions de formation deviennent incontournables. Des phases d'apprentissage qui, en fonction de l'organisation interne ou externe, représentent un coût supplémentaire pour une commune. « Le tarif des formations fait parfois pâlir.

► En moyenne, un formateur standard et indépendant de tout éditeur est rémunéré 600 €-700 € la journée. Or, lorsque les éditeurs envoient leurs propres formateurs cela peut monter jusqu'à 1 500 € la journée. C'est un tarif délirant mais qu'on est contraint d'assumer car seul l'éditeur connaît son logiciel. Cela n'a plus rien à voir avec la rémunération du service indiqué ou selon la qualification de la personne envoyée. C'est trop excessif » s'indigne François Raynaud.

Les structures de mutualisation se multiplient pour maîtriser les coûts

« La notion de mutualisation peut être très intéressante dans le cadre des collectivités et communautés de communes. Acheter ensemble permet d'acheter plus au meilleur coût » observe Patrick Hett de Kimoce.

Acheter ensemble permet d'acheter plus au meilleur coût

En effet, mutualiser permet aux villes de se rassembler pour obtenir à un meilleur tarif des solutions qualitatives. Le procédé offre également aux plus petites collectivités de bénéficier de ressources auxquelles elles n'auraient jamais pu prétendre individuellement. « Lorsque nous avons créé l'association il y a 25 ans, nous avions pour but d'aider les communes qui ne disposaient pas de services informatiques à s'équiper. Ce fut la première étape. Aujourd'hui, nous sommes un service informatique mutualisé de 700 collectivités locales. Nous sommes les intermédiaires entre elles et les éditeurs » explique Emmanuel Vivé, directeur général de l'Adico, Association pour le développement informatique des collectivités de l'Oise. La structure intervient sur trois domaines : la partie assistance à l'utilisation de logiciels d'éditeurs, le matériel informatique en sous-traitance sur l'acquisition, l'installation et la maintenance, et enfin la formation, au travers notamment de l'école de secrétaires de mairie créée. « Aujourd'hui, je ne vois pas comment, par rapport à certaines problématiques, une collectivité pourrait appréhender tous ces sujets informatiques sans mutualiser. On a réalisé une enquête en fin d'année qui nous a démontré que grâce à

Une quarantaine de logiciels de gestion libres via openMairie

OpenMairie est une communauté rassemblant 80 développeurs et contributeurs (parmi lesquels des agents municipaux des villes de Vitrolles, Istres, Noisiel ou Les Pennes Mirabeau...) plus de 10 sociétés de services en logiciels libres (atReal, ICM Service, APITUX, jmb concept...) et près d'une dizaine de partenaires publics (Aduclact — Association des développeurs des collectivités, Megalis, Association des maires de Haute-Savoie...). Sa vocation est d'offrir aux communes l'accès à un framework dans lequel il est possible de télécharger et d'interfacer une quarantaine d'applications et logiciels de gestion, qui se veulent simples, faciles de maintenance et rapides d'appropriation.

François Raynaud, contributeur pour openMairie et responsable du développement mutualisé au sein de la direction information et télécommunications de la ville d'Arles : « OpenMairie a pris d'abord naissance dans la ville d'Arles, dans le cadre d'un groupe de travail que nous avons avec l'Aduclact pour mettre en place le logiciel openElec. Nous nous sommes servis d'un framework qui est en réalité un cadre de travail, un système, qui permet d'organiser le code PHP (code de programmation permet-

tant de créer des pages HTML. Ndlr) autour d'un choix de composants de manière à favoriser la mise en œuvre d'un patrimoine commun d'applications développées de manière homogène. Arles a ensuite déposé une licence GPL (pour logiciels libres. Ndlr) pour le framework et openElec. Nous avons, dans la foulée, ouvert un site Internet, openMairie, afin que toute collectivité intéressée puisse disposer de notre conception.

Ainsi, pour résumer, OpenMairie répond à une démarche de connexion entre applications métier et autres dans le système d'information. Le fait de posséder nos propres applications en logiciels libres nous permet de les intégrer sans obstacle dans notre système d'exploitation. Cela paraît complexe mais c'est en fait très simple. C'est comme si nous avions un tableau avec diverses applications métiers en cases horizontales, et que nous avions dans les cases verticales des fonctionnalités qui les recoupent et les traversent toutes nécessairement, telles que le SIG, le système d'information géographique, la gestion financière, la gestion électronique de documents, le parapheur électronique, la messagerie et enfin les transferts sur notre bureautique ».

la mutualisation, l'État avait réussi à faire passer plus facilement certaines réformes et projets de dématérialisation. Et que justement, les territoires présentant des structures mutualisées s'étaient adaptés plus aisément aux changements » rajoute-t-il. Ainsi, sur le projet réglementaire tiers de transmission, l'Adico n'investit que 7 000 € par an contre des montants qui auraient dû se révéler exorbitants pour des collectivités individuelles.

Logiciel libre VS logiciel propriétaire

En pôle position sur le logiciel libre et l'open source, le secteur public s'est montré très proactif sur sa diffusion et sa propagation. Ainsi, selon les dernières estimations de 2011, près de 19 % du budget informatique de l'administration fran-

çaise y étaient consacrés, générant une recette de plus de 1,2 Mde. Un chiffre qui a dû vraisemblablement grimper en flèche en 4 ans.

Concrètement, le logiciel libre, de quoi s'agit-il et pourquoi l'administration française s'y intéresse-t-elle ? « Le logiciel libre est apparu très récemment dans les collectivités. Il se distingue par son mode SaaS dit en langage technique (software as a service), ce qui signifie qu'il ne fonctionne qu'en full web. Il est installé sur des serveurs distants plutôt que sur les ordinateurs de la commune. Il est donc entièrement apte à servir tout ce qui est intérêt de mobilité, facilité d'accès et intercommunalité » présente Antoine Coehlo, gérant d'ICM Service. Son premier grand avantage se situe indéniablement dans son modeste coût d'acquisition, bien moindre comparé à des logi-

ciels propriétaires. « Une grande partie du développement des logiciels libres est souvent financée en tout ou partie par de grands réseaux publics. Ils sont donc libres, disposent d'une licence gratuite et ne se restreignent pas à un certain nombre d'utilisateurs et de postes. Ce qui permet d'accéder à une souplesse supplémentaire en termes de mobilité, d'organisation et de performance » rajoute-t-il. Ainsi, dit plus simplement, un logiciel est défini comme libre lorsqu'il peut être utilisé, modifié et redistribué par la personne qui l'a acquis car sa licence n'est justement pas protégée. On compte parmi les logiciels libres célèbres Mozilla Firefox, Mozilla Thunderbird, Open Office ou encore VLC. « Du fait de la typologie de sa licence singulière, l'acquisition d'un logiciel libre se fait 30 % moins cher qu'un logiciel propriétaire » souligne Antoine Coehlo d'ICM Services.

« L'essence du logiciel libre, de par son code ouvert, est l'interopérabilité et la maîtrise des systèmes d'information. Il est donc possible de communiquer avec d'autres logiciels sans restrictions. Ce qui n'est pas le cas avec les logiciels propriétaires qui s'in-

La ville d'Arles vante les bienfaits du logiciel libre



François Raynaud, responsable du développement mutualisé au sein de la direction information et télécommunications de la ville d'Arles.

« Notre réflexion au départ, lorsque nous nous sommes tournés vers le logiciel libre, était avant tout financière. Nous cherchions réellement à faire des économies. Nous avons procédé à quelques calculs, constatant que de passer tous nos logiciels en libre nous ferait économiser près de 750 000 € sur 800 postes et 700 serveurs. En 5 ans, nous ne sommes parvenus pour l'instant qu'à basculer 60 % de nos logiciels en libre, et arrivons à 450 000 € d'économies. Une somme à relativiser puisque depuis la montée en flèche des logiciels libres, les prix des licences des logiciels propriétaires ont beaucoup baissé. Du coup,

nos valeurs de référence, lorsque nous avons évalué le capital que nous pourrions sauvegarder, sont quelque peu faussées. Les hypothétiques 750 000 € que nous prévoyions de réaliser devraient en réalité plus tourner autour de 600 000 € voire moins. Quoi qu'il en soit, cela nous a aidé à enclencher une dynamique. Nous avons ensuite directement choisi tous nos nouveaux logiciels en libre, comme le GED, Gestion électronique de documents, avec Alfresco, ou encore le CMS, outil de gestion de contenus, avec WordPress. Aujourd'hui sur 70 logiciels métier dont nous disposons sur notre collectivité, un peu plus de la moitié est en libre ».

terfacent de façon exclusive. Par exemple, si vous prenez le logiciel X de la société A, vous êtes obligé de prendre également le logiciel Y de la même entreprise ou d'une autre société

partenaire pour que tout le processus fonctionne complètement et efficacement » explique François Raynaud, responsable du développement mutualisé au sein de la ►



df Emmanuel Vivé, directeur général de l'Adico.

Mutualisez les compétences dans votre intercommunalité

Votre intercommunalité doit faire face à un double défi : renforcer la collaboration entre les collectivités et anticiper la baisse des recettes de fonctionnement.

Les **solutions informatiques AFI et AtReal** vous permettent de mettre en place un plan progressif de mutualisation de vos ressources informatiques et humaines.

Contactez-nous pour parler de votre projet : afi-gestion@afi-sa.fr

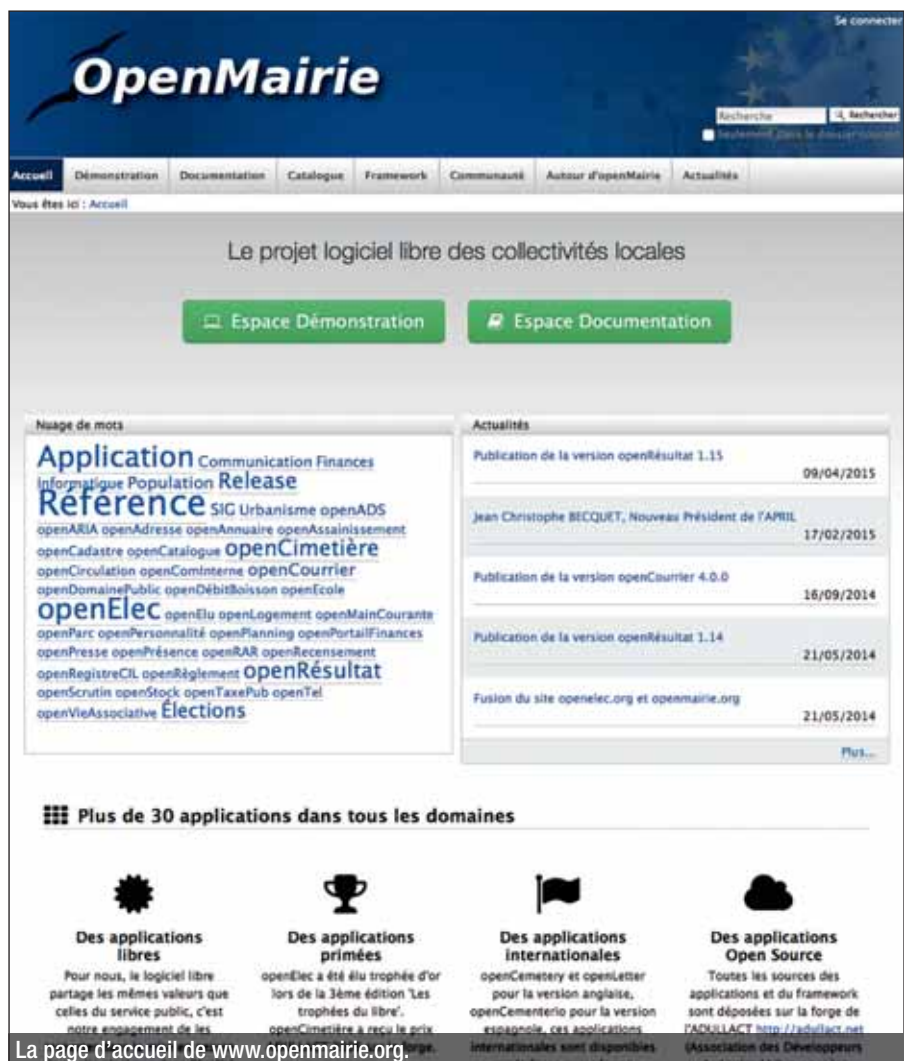
Pour plus d'informations : www.afi-sa.fr



► direction information et télécommunications de la ville d'Arles et contributeur pour openMairie. « Le marché était, jusqu'à l'apparition du logiciel libre, relativement fermé et captif avec pour chaque logiciel métier à peine 3 voire 4 sociétés de services dont une, à chaque fois, qui cannibalise les autres » poursuit-il.

Les éditeurs de logiciels propriétaires ont aujourd'hui été contraints de revoir les tarifs de leurs licences à la baisse

Si les logiciels libres semblent aujourd'hui représenter une source d'économies indéniable, les logiciels propriétaires n'en sont pas moins attractifs pour autant. Bien au contraire. Ne serait-ce tout d'abord de par leur qualité. « Les éditeurs propriétaires sont depuis très longtemps présents sur le marché, ce sont des experts, des spécialistes, qui connaissent parfaitement les différents métiers au sein d'une collectivité et savent comment l'accompagner au mieux. Les éditeurs de libre manquent encore d'expérience et de savoir-faire » reconnaît François Raynaud. De plus, les éditeurs propriétaires ont développé de véritables compétences commerciales auprès des communes de l'Hexagone et n'hésitent pas à aller régulièrement les démarcher



pour leur proposer leurs offres. Une aptitude et une structure marketing dont les éditeurs de logiciels libres ne sont pas toujours pourvus. Gros avantage toutefois de l'apparition du logiciel libre et de

sa montée en puissance, les éditeurs de logiciels propriétaires ont aujourd'hui été contraints de revoir les tarifs de leurs licences à la baisse afin de se révéler plus concurrentiels.



Biot, première ville française à avoir totalement dématérialisé les inscriptions périscolaires

Sophie Faure, responsable finances pour la ville de Biot

« **A** ce jour, la ville de Biot est la seule commune française à avoir dématérialisé la totalité de ses inscriptions périscolaires. Le projet de 2009, portant sur la création du Guichet unique (GUPIL) et l'ouverture de l'Espace famille, a été enrichi au fil du temps par la ville qui a finalement étendu les activités concernées à la petite enfance et aux activités culturelles en 2010. La volonté de la municipalité est de s'engager dans une démarche de développement durable et de modernisation des services. Pour cela, l'Espace famille

mis en ligne permet de simplifier les démarches administratives des foyers, de faciliter le paiement des factures en ligne, et d'offrir un nouveau moyen de communication aux familles. La réussite de ce projet se traduit entre autres par la dématérialisation complète des pré-inscriptions aux activités périscolaires. En effet, la majorité des familles se connecte sur son Espace famille et inscrit ses enfants aux activités proposées (accueil du matin, du soir, du mercredi, étude surveillée, centre de loisirs, séjours, cantine, ...). Pour les fa-

milles non équipées d'Internet, des bornes multimédia sont accessibles en mairie. Elles peuvent également effectuer leurs démarches sur l'Espace famille avec l'aide d'un agent si besoin.

Les impacts dans la gestion administrative des services municipaux ont rapidement pu être mesurés : gain de temps pour les services, meilleure organisation interne, diminution des coûts notamment sur l'envoi des factures papier, optimisation des ressources et développement durable ».

Les logiciels libres les plus utilisés

OpenOffice d'Apache est une suite bureautique totalement gratuite offrant de grandes capacités d'économies. Elle est composée de 6 logiciels : *Writer* pour le traitement de texte, *Calc* pour le tableur, *Impress* pour la présentation de documents, *Base* pour la base de données, *Draw* pour le dessin et *Math* pour les équations mathématiques.

OpenElec est un logiciel développé par la communauté *openMairie*. Au-delà de permettre la saisie des inscriptions, des modifications et des radiations électorales, l'application offre la gestion des mentions « centre de vote » et « mairie europe », la gestion des procurations, des cartes en retour, du jury d'assises, des transferts avec l'INSEE (import des inscriptions d'office, import des radiations, export des mouvements) mais également les éditions des cartes électorales, d'étiquettes de propagande, des listes (émargement, registres de procuration...). Un logiciel qui a obtenu un prix lors des Trophées Libres de 2006 et qui a été particulièrement utilisé lors des dernières élections départementales de mars 2015.

Logilibres ePM d'ICM Service se destine à la gestion de la police municipale. Il offre un accès direct aux ressources externes (Service Public.fr, Ficado, douanes, avis de recherche...), permet d'organiser et de structurer toutes les activités des forces de police (main courante, affaire, objets, OTV, fourrière, animaux...), gé-



openCimetière est un logiciel libre de gestion des concessions funéraires.

© rayman7

nère et sauvegarde un flux d'informations des sites publics, édite des tableaux de synthèse réglementaires avec lien dynamique aux articles de Légifrance, apporte gestion et organisation des données par catégories (modèles, formulaires, courriers, arrêtés municipaux...), dispose d'un moteur de recherche intégré et des nouveaux outils de communication (SMS, mails, géolocalisation...), accède de façon sécuritaire à tout ordinateur et

appareil mobile connecté à Internet et s'interface avec tous les logiciels de gestion libres *openMairie* (*openCimetière*, *openFoncier*, *openCourrier*...)

Les logiciels propriétaires les plus employés

État-Civil de JVS Mairistem permet la gestion de l'état-civil en conformité avec la déclaration simplifiée. Il propose actes,



g Souvent, les collectivités sont amenées à souscrire des contrats de services.



DR

mentions, tables et documents annexes et est homologué par l'INSEE.

E.magnus RH de Berger-Levrault est un progiciel de paie et de ressources humaines conforme aux normes de la Fonction publique territoriale sans nécessité d'adaptation ou de paramétrage. Il produit les états déclaratifs en conformité

avec la législation et permet de réaliser des états personnalisés. Toute la réglementation est embarquée et directement mise à jour par Internet. Des flux RSS tiennent les usagers informés, en temps réel, des évolutions.

Les *Parents Services* de Mezcalito est une application *full web* dédiée aux collec-

tivités. Elle permet de gérer les présences des enfants lors des activités (cantine, garderie, temps d'activité périscolaire...) et offre le paiement de factures par carte bancaire (compatible Systempay, Tipi, Tipi régie) directement sur la plateforme d'accès personnalisée et sécurisée.

Faut-il miser sur les formules « tout en un » ?

Pour répondre à l'appétit de plus en plus important des collectivités locales à l'égard des logiciels de gestion, certains éditeurs ont conçu des formules « tout en un » packagées dans lesquelles se côtoient une myriade d'outils informatiques d'accompagnement jugés essentiels aux missions municipales quotidiennes. C'est ainsi le cas de JVS Mairistem, un des leaders sur le marché français, qui propose deux offres : *Horizon Villages On-line* pour les communes de moins de 2 500 habitants et *Millésime On-line Integral* pour les villes de plus de 2 500 habitants. Les deux solutions reposent sur un contrat de trois ans renouvelable avec paiement d'une redevance annuelle. Elles mettent à disposition une logithèque de plus de 40 applications couvrant l'ensemble des compétences communales, dédient un chargé de clientèle joignable à tout moment pour l'assistance et la formation,



DR

Assistance et formation s'avèrent nécessaires pour l'utilisation de certains logiciels.



« Multiplier à outrance les éditeurs et les produits peut générer des problèmes »

La ville de Romans-sur-Isère, dans le département de la Drôme en région Rhône-Alpes, s'est dotée des logiciels Espace Citoyens et Virtuose Agents GRC — Gestion de la relation citoyen, de l'éditeur Arpège.

Marc-Antoine Gastoud,
directeur général des services

« Lorsque la direction Organisation, qualité et systèmes d'informations a recherché les éditeurs en capacité de nous fournir les logiciels dont nous avons besoin, le nom d'Arpège est arrivé immédiatement. Multiplier à outrance les éditeurs et les produits peut générer des problèmes de maintenance et des anomalies avec les différents interlocuteurs pour les équipes qui sont en charge de la mise en œuvre et du suivi de l'ensemble. Nous avons donc essayé de trouver un juste équilibre. Le Pôle Mairie + est un nouveau service qui répond à une volonté politique de modernisation de l'organisation de la vie publique locale et surtout d'amélioration continue du service public que l'on rend aux administrés. Tout ce qui se gère, parce que les personnes le souhaitent, de manière dématérialisée, permet aux conseillers « relation usager » ou aux mairies annexes

de consacrer plus de temps aux personnes qui souhaitent continuer à venir physiquement ».

Marie Duplisson,
conseillère « relation usager »
pour la ville de Romans-sur-Isère

« Avant, nous avons un simple espace accueil à l'hôtel de ville qui orientait les usagers entre les différents services que ce soit l'état civil ou l'Espace famille. Le nouveau pôle Mairie + se découpe en trois parties. Un pôle téléphonique pour réceptionner les appels des usagers, un back office pour traiter leurs demandes, et un pôle physique pour accueillir les administrés, réceptionner leurs documents ou traiter en face à face leurs demandes. Ces trois postes sont reliés et pilotés par le logiciel Virtuose Agents. Il est vraiment complet. Il peut être utilisé dans tous les sens. La personne qui ne souhaite pas se déplacer nous contacte par téléphone et

nous explique son problème. En fonction de sa typologie, Virtuose Agents propose plusieurs catégories. Elle peut également nous transmettre un message par email, qui sera alors traité à l'écrit. Enfin, dernière solution, elle se déplace jusqu'à nous et nous entrons dans le logiciel ensemble. Le grand avantage de Virtuose Agents est que, peu importe à quel poste nous nous trouvons, à l'accueil, au back office ou au front, nous pouvons répondre à la sollicitation de l'utilisateur en le tenant au courant de la réponse, positive ou en attente, de sa demande. C'est un logiciel très facile d'utilisation, même sans avoir eu de formation. Il est simple, intuitif, et les demandes sont effectuées de façon automatique. C'est une véritable évolution métier pour les agents municipaux qui trouvent cela, de plus, gratifiant, d'observer les citoyens satisfaits de ne plus avoir à se perdre entre les différents services. Ça engendre une bonne ambiance de travail qui est très plaisante ».

comprennent la mise à jour des logiciels et le service après-vente, et sont en capacité de fournir, sans frais additionnels, du matériel informatique (ordinateur, serveur, imprimante...) en cas de besoin.

Plus en détails, *Horizon Villages On-line* équipe à ce jour plus de 14 000 collectivités locales sur le territoire national. Les logiciels que la formule inclut se concentrent aussi bien sur la gestion financière (comptabilité M 14, M 49, M 4x, M 1/5/7, M 22, préparation et simulations budgétaires, édition des budgets et maquettes, gestion de la dette, gestion des biens, interface Helios, protocole PES...) que la gestion des administrés (gestion électorale, scrutins électoraux, population, recensement militaire, actes d'état civil, module d'intégration des registres numérisés, liaisons DGI et INSEE, cimetière, cadastre, location de salles, foyer-logement, gestion électronique de documents administratifs, publi-postages et gestion des personnalités, gestion des demandes...) ou des outils de travail col-

laboratifs (messagerie, partage de fichiers, agendas collaboratifs...). « Une ergonomie facile à vivre, un look agréable, plein d'astuces et de nouvelles fonctionnalités, c'est d'abord ça les logiciels Horizon Villages On-line. Toutes les applications sont 100 % compatibles avec la dématérialisation. Elles répondent à toutes les normes d'échange avec les autres administrations et peuvent être rendues accessibles depuis un portail Intranet-Internet pour proposer des services et fonctionnalités très étendus aux citoyens et en interne, au sein de la collectivité » se félicite JVS-Mairistem.

De son côté, *Millésime On-line Integral* (disponible pour mairie ou intercommunalité) est, à ce jour, utilisé par plus de 10 000 collectivités et communautés de communes. Hormis les logiciels découverts précédemment, à titre d'exemples, dans *Horizon Villages On-line*, la formule comprend tout aussi bien des outils informatiques de facturation (facturation multi-services — OM, activités, AFR..., gestion des activités, quittancement, liai-

son ROLMRE + BDF, suivi des encaissements...), que de gestion documentaire (gestion du courrier, gestion des délibérations, gestion documentaire, gestion de fichiers, E-Formul — formulaires administratifs, E-personnalités — publi-postage...) ou de ressources humaines (paies et indemnités, DADS-U/DUCS, dématérialisation des paies, carrières et arrêtés, absences, Compte épargne temps, Intranet congés-absences, notation, formation, visites médicales, simulation financière, bilan social...). Les collectivités peuvent utiliser « tous les logiciels dont elles ont besoin, sans passer de nouvelles commandes, par une simple demande auprès de leur chargé de clientèle. Les licences Oracle sont incluses, ainsi que le nouvel environnement on-line de JVS-Mairistem. Nos clients reçoivent automatiquement toutes les mises à niveau, sans se poser de questions, sans se demander si tous les logiciels sont couverts et si leur contrat de maintenance est toujours valide » précise la société. ~

Shana Levitz