



L'e-Administration pour les Collectivités Locales et Territoriales

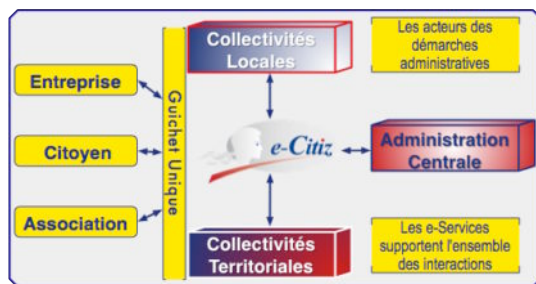
e-Citiz, la solution pour vos téléservices, téléprocédures et e-Services

Force est de constater qu'il est difficile d'étendre à l'infini les plages d'ouverture au public des services publics, d'avoir à toute heure assez d'agents pour accueillir sans attente les administrés, de disposer de bureaux respectant ces contraintes à proximité des lieux de vie de l'ensemble des citoyens.

Délivrer le Service Public

Pour le responsable du Service Public, pour l'agent comme pour l'administré, la délivrance du Service Public est génératrice de stress. Garantir la qualité du Service Public en respectant les contraintes de gestion relève de la quadrature du cercle pour le Responsable. Les personnels en charge du Service Public et de l'interaction avec les administrés doivent faire face au stress inhérent à toute fonction face à un public exigeant, pressé et souvent contraint d'accomplir une démarche. Enfin, l'administré doit s'organiser pour se libérer pendant les heures d'ouverture, se rendre sur place, s'insérer dans la file d'attente, s'apercevoir qu'il manque une pièce justificative ou qu'il lui faut de toute façon revenir parce que la démarche se fait en plusieurs étapes.

Via un guichet virtuel



Aujourd'hui l'e-Administration permet de répondre en proposant un guichet virtuel et souvent unique pour l'ensemble des démarches. Les administrés qu'ils soient citoyens ou personnes morales (entreprises, associations) n'ont plus de contraintes d'horaire ni de lieu.

Offrir ce type de service sur le web de la commune, du département ou de la région nécessite un investissement et des technologies qui vont bien au delà de la gestion de contenu, du portail, ou du formulaire PDF téléchargeable.

En offrant des services

Les e-Services peuvent donc être mis en place à tous les niveaux des processus sous-tendant les démarches. Ils vont servir à initialiser une démarche, mais aussi à suivre le statut d'une démarche et encore à valider les différentes étapes de la démarche.



Verbatim

"Le principal atout d'e-Citiz, c'est son ouverture et sa facilité d'accès. Le personnel est libéré des tâches répétitives et peut se consacrer à des missions plus valorisantes. Sans équipement supplémentaire, nous proposons un service pratique et convivial à nos concitoyens."

Didier Cujives,
Maire de Paulhac,
www.paulhac.fr



À forte valeur ajoutée

L'agent ne subit plus la procédure, il est disponible pour traiter les cas urgents, complexes qui sortent du quotidien de la procédure. Son rôle est valorisé.

L'administré n'est plus contraint par les horaires d'ouverture, n'a plus à supporter les files d'attente, n'est plus obligé de faire des allers-retours entre les différents services.

L' élu répond aux préoccupations des administrés et des agents en améliorant leur vie quotidienne.

Au final, le traitement des démarches est accéléré et fiabilisé dans le respect de la réglementation.



Maîtriser les e-Services

La mise en place d'e-Services nécessite la maîtrise des éléments suivants :

Intégration : Logiciels libres ou non, Systèmes d'Information existants, Thèmes, XSLT, CSS, ..., Site web et technologies Internet, EDI, Hub, plate-forme de service, tiers de confiance (i.e. FAST), Business Process Integration (BPI), serveur de formulaires, PDF, CSV, XML, ...

Évolutivité de l'architecture : haute disponibilité, capacité à supporter la montée en charge, évolutions réglementaires, ...

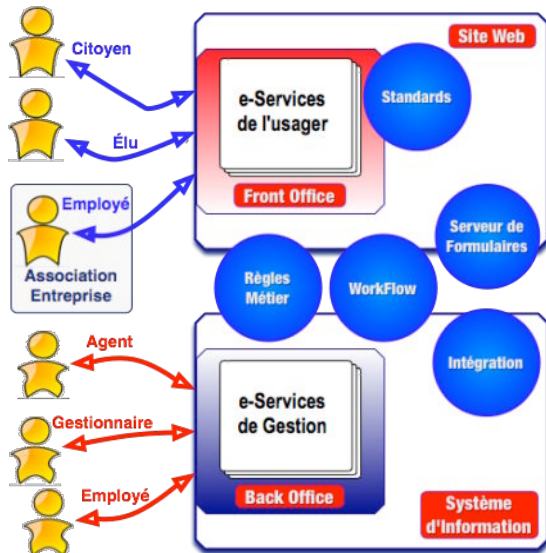
Sécurité : Horodatage, traçabilité, signature, SSO, cryptage, notariation, tiers de confiance...

Workflow : Back Office, Front Office, Business Process Model, ...

Règles métier : Tiers déclarant, amorçage, calendrier, alertes, référentiel, ...

Standards : Loi handicap, CNIL, CERFA, ADAE, ...

e-Citiz, serveur d'e-Services



Conçu par les ingénieurs du Groupe Genitech, leader français des technologies Orientées Objet, **e-Citiz** s'appuie sur une maîtrise des paradigmes de programmation les plus évolués et sur une expérience réussie de la mise en œuvre d'e-Services à grande échelle.

Les concepteurs d'**e-Citiz** ont mis au point un outil rendant transparent l'utilisation conjointe des différentes technologies se dissimulant sous les dénominations suivantes (liste non exhaustive) : UML, XML, MDA, Web Services, J2EE, BPMN, Workflow, Règles Métier, ...

Le serveur d'e-Services e-Citiz permet le développement et le déploiement rapide d'e-Services homogènes.

La création d'e-Service est souvent considérée comme une tâche titanesque.

Le **Studio e-Citiz** vient contredire ce point de vue. Il permet, très rapidement, de développer et de faire évoluer un e-Service., les coûts de spécification et de développement sont radicalement réduits. Le développement itératif et sans à coup permet de maintenir des e-Services toujours en adéquation avec l'objectif qui leur est assigné.

L'e-Service est immédiatement disponible sur Internet, grâce au **Moteur e-Citiz**. Celui-ci gère : les règles métier, les séquences du Workflow, la sécurité des processus et des données, le serveur de formulaires, la capacité à monter en charge et à intégrer les systèmes d'information existants.

e-Citiz, des offres prêtes à l'emploi

Des partenaires d'**e-Citiz** proposent des e-Services prêts à l'emploi. Ils sont soit aux couleurs de la collectivité cliente, hébergés chez un tiers et intégrés au site web par un simple lien https ; soit intégrés aux logiciels métiers utilisés par

la collectivité cliente et développés et commercialisés par le prestataire habituel de la collectivité. Plusieurs éditeurs intègrent dans leur offre des modules d'e-Services réalisés avec **e-Citiz**.

La borne "Simple Formalité"

Développée en collaboration avec la Société Ascom, spécialiste des bornes d'extérieur interactives et de paiement, la Borne "Simple Formalité" constitue une véritable vitrine de la collectivité locale ou territoriale présente au sein même des lieux de vie (écoles, centres commerciaux, ...).

Sa mission principale est de simplifier la vie quotidienne des administrés. Elle est multi-services et propose des e-Services développés avec **e-Citiz** pour réserver un terrain de tennis, payer la crèche, ... mais aussi un accès direct et gratuit par téléphone aux services et aux guichets de la collectivité, un plan interactif de la commune, ... La borne représente le moyen le plus efficace pour combattre la fracture numérique en offrant à ceux qui en sont privés un accès adapté à l'e-Administration.

Verbatim

"Cette étape d'évolution de Service Public Local en interfaçage avec des formulaires existant ou standard est une nouvelle étape dans la mission de SPL, d'accompagnement des acteurs publics locaux dans le développement de l'e-administration"

Maud Franca
Caisse des Dépôts
www.spl.fr



Genitech	Partenaires Genitech	Borne "Simple Formalité"
Studio & Moteur	e-Services et Bouquet	Borne Multi-Services
Sur mesure	Clés en main	Clés en main
Licence	Abonnement ou licence	Acquisition / Location
Maintenance et Support		
Assistance au déploiement		
Assistance au développement		
Formation		



Genitech
3, rue Danton
F-922240 Malakoff • France •
Standard : +33 (0) 1 70 19 27 27
Télécopie : +33 (0) 1 70 19 27 28
<http://www.genigraph.fr>

