

web-GFC, l'outil de gestion des courriers et des flux citoyens

L'avènement de la dématérialisation positionne la gestion des correspondances de toutes natures reçues et produites par les collectivités publiques, comme l'une des toutes premières marques d'efficacité organisationnelle. Des obligations de réponses, associées à des délais de traitement, font désormais partie des obligations de gestion qui incombent aux élus et aux gestionnaires des collectivités territoriales.

Eu égard au nombre d'acteurs concernés par ces processus, à la volumétrie et la diversité des nouvelles techniques de communication (sms, mails, messages téléphoniques et vidéos, messages dématérialisés...), l'outil adapté doit présenter les fonctionnalités garantissant le traitement adapté de ces nouveaux médias et présenter une ergonomie axée sur la clarté et la rapidité de traitement.

web-GFC a été conçu pour répondre à ces nouveaux enjeux de gestion, en complément d'autres solutions de dématérialisation de flux métiers des collectivités et administrations (parapheurs électroniques, GED, solutions de gestion de la relation usagers et systèmes d'archivage électronique...)

Un outil novateur et interopérable de traitement des flux citoyens de toutes natures

web-GFC permet le traitement de flux citoyens de toutes natures. Les typologies de flux intègrent des méta-données et des circuits de traitement spécifiques, auxquels les rôles des acteurs sont associés.

Les réponses aux courriers et flux entrants sont élaborés sur la base de modèles prédéfinis, et permettent le choix du canal de réponse (média de réponse, coordonnées téléphoniques, adresse mail, SMS...).

Chaque type de média est ainsi adressé indépendamment, en entrée comme en sortie (courrier, sms, message vocal, vidéo...), grâce au couplage avec les outils de gestion de la relation usagers Démarches Simplifiées et / ou Direct Mairie, une gestion complète de la relation usagers peut être mise en place (Front-Office et Back-Office).

Les grandes fonctions de web-GFC

- Scan centralisés ou déconcentrés des documents entrants
- Imports entrants avec association des traitements
- Apposition de méta-données paramétrables intégrées aux circuits d'instruction
- Gestion des utilisateurs, services avec gestion de droits et des rôles sur chaque typologie de flux
- Gestion des délais de traitement (SVE) et des délégations
- Connexion annuaires centralisés possible
- Génération d'alertes mail lors des traitements
- Gestion et administration multi-collectivités permettant la mutualisation
- Production de réponses-types sur la base de modèles associés à chaque type de documents / flux
- Exports en fin de circuit permettant l'alimentation de GEDs
- Sélection et recherche établies sur la base de filtres à critères combinables
- Statistiques détaillées sur la base de filtres à critères combinables

Des circuits de traitements contextualisés

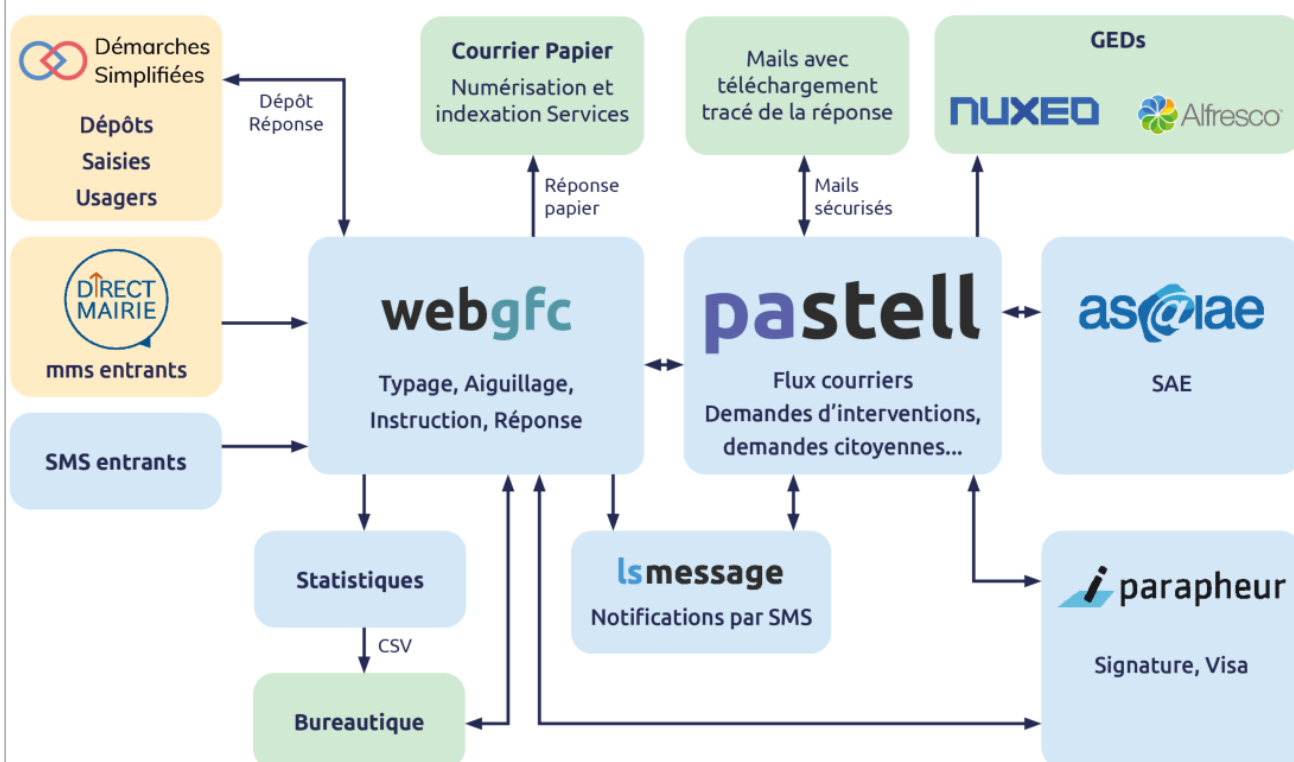
Le moteur de workflow intégré permet la constitution de circuits de traitement, adaptés à chaque type de documents/flux, dans le respect de l'organisation souhaitée.

Outre la génération de réponses basées sur les documents/flux modèles, **web-GFC** sécurise et trace les chemins de traitement et les délais associés.

Interopérabilité avec le SI en place

web-GFC est pleinement compatible avec l'orchestrateur Pastell. Lorsque les deux outils sont associés, la signature électronique des flux sortants, les routages mails sécurisés, les versements en GED, les transferts vers un SAE sont simples et pleinement compatibles avec les environnements réglementaires et normatifs qui encadrent la dématérialisation.

Un couplage avec [Démarches Simplifiées](#) et/ou [Direct Mairie](#) est possible depuis la version courante.



Modalités de déploiement et d'exploitation de web-GFC

web-GFC intègre une sphère d'administration fonctionnelle et technique poussée, permettant de limiter les accès des gestionnaires aux seuls menus et fonctions qui leur sont attribués dans le processus de gestion d'ensemble et de définir des droits sur les typologies de flux traités.

Compte-tenu de son architecture technique, l'outil peut être exploité en mode SaaS ou en déploiement internalisé au sein des collectivités. Le logiciel est susceptible d'être mis en oeuvre sur des architectures techniques variées, en liaison ou non avec d'autres référentiels.