

# Avec webgfc, gérez les courriers et maîtrisez les flux d'échanges avec les citoyens

Logiciel open source dédié au traitement dématérialisé des courriers et demandes citoyennes de toute nature, webgfc répond aux obligations qui incombent aux collectivités au titre du service de saisine par voie électronique (SVE). Il traite les demandes entrantes de toute nature et de tous formats (courriers, mails, sms...) y compris les photos ou vidéos en lien avec d'autres logiciels open source complémentaires.

## Améliorer la qualité des échanges avec vos administrés

Les échanges entre les citoyens et leurs collectivités se multiplient et leur instruction sous forme dématérialisée est soumise au respect de délais réglementaires. Loin d'être encore la règle, la saisine de l'administration par voie électronique croît avec l'usage du smartphone et des nouveaux médias. Le traitement rapide et qualitatif de ces flux entrants initiés par les citoyens devient donc un enjeu majeur. Les collectivités doivent répondre à l'implication accrue des citoyens dans la vie de la cité en redoublant d'efficacité.

Webgfc, en liaison ou non avec d'autres logiciels open source comme Démarches Simplifiées ou Direct Mairie permet l'injection des flux et documents dans les circuits d'instruction des collectivités. Les réponses aux flux et courriers peuvent être élaborées à la volée ou sur la base de modèles prédéfinis, en permettant le choix du canal de réponse le plus adapté (courriers papier, mails, sms, ou alimentation d'un portail ou site web institutionnel). Cette souplesse a convaincu de nombreuses collectivités d'adopter l'application : entre 2020 et 2022, les implémentations du logiciel ont augmenté de 74 % !

L'ensemble des étapes sont tracées par webgfc qui fournit des journaux d'événements et des statistiques sur le respect des délais de traitement pour un ou plusieurs types de flux.

## Maîtriser les flux et leur intégration dans le système d'information

L'instruction des flux implique de nombreux services dans la collectivité. Le caractère hautement interopérable de la solution est donc le critère majeur de l'efficacité de gestion, comme de l'implémentation durable de l'application dans les systèmes d'information des collectivités. Au-delà de l'intégration avec la bureautique qui va permettre de constituer des réponses aux flux entrants, webgfc s'intègre par nature facilement avec des outils de signature électronique (parapheurs électroniques), des orchestrateurs de processus (Pastell), des messageries sécurisées, des outils de Ged, et des SAE.

Lorsque ces outils sont en place, le traitement dématérialisé des flux initiés par les citoyens est assuré de bout en bout, sans rupture de la chaîne de gestion, et en respectant la réglementation qui régit l'archivage de données publiques. La bibliothèque de webservices propre à l'application complète son potentiel d'intégration avec d'autres outils de gestion comme les front office citoyens ou les solutions des services techniques.



## Une mise en exploitation à la carte

Pour satisfaire aux exigences de couplage avec des référentiels internes (annuaires, Ged, etc.), les collectivités privilégient le plus souvent l'implémentation on-premise de l'application dans des environnements mono-collectivité ou une mise à disposition par une organisation mutualisante. Toutefois, webgfc est également disponible dans le cadre d'une offre SaaS. ■

### Contact

#### LIBRICIEL SCOP

140, rue Aglaonice de Thessalie

34170 Castelnau-le-Lez

e-mail : [contact@libriciel.coop](mailto:contact@libriciel.coop)

/// [www.libriciel.fr](http://www.libriciel.fr) ///

