

# LIBRICIEL SCOP

webgfc 4.0, logiciel interopérable de gestion des flux citoyens

**Puisque la qualité et le suivi des échanges entre collectivités et administrés deviennent des enjeux majeurs pour les collectivités, la dernière version du logiciel webgfc constitue une solution simple et efficace pour répondre au besoin de traitement dématérialisé des flux entrants et sortants pour toutes les collectivités territoriales. Explications avec Guillaume Coatanoan, Responsable marketing et appels d'offres.**

## Pouvez-vous nous rappeler l'objet de webgfc ?

**G. C. :** Il s'agit d'un logiciel open source, dédié au traitement dématérialisé des demandes citoyennes, quels que soient les canaux de communication entrants utilisés par les administrés (mail, courrier, téléphone, applications tierces). Webgfc assure la qualification, le traitement et le suivi centralisé des demandes (sur la base de circuits paramétrables) comme des réponses élaborées, validées et transmises par le logiciel. L'association à d'autres composantes logicielles de Libriciel SCOP, permet une chaîne de dématérialisation complète et tracée, depuis la rédaction documentaire, à la signature électronique jusqu'à l'archivage électronique.

## L'interopérabilité, sa marque de fabrique ?

**G. C. :** Tout à fait. Le logiciel interopère avec notre écosystème applicatif (iparapheur, pastell, asalaie...), mais également

avec d'autres composantes applicatives potentiellement en place dans la collectivité, comme des GEDs ou d'autres logiciels libres comme « Démarches Simplifiées » ou « Direct Mairie ». Nous avons pour objectif d'élargir cette liste avec d'autres applications pouvant intervenir dans le cycle de vie des demandes d'administrés (portails/guichets citoyens...).

## Quelles évolutions notables pour cette version 4.0 ?

**G. C. :** Sur la base des retours d'expériences de nos utilisateurs, nous avons repensé le design et l'ergonomie globale de webgfc afin de simplifier et fluidifier la

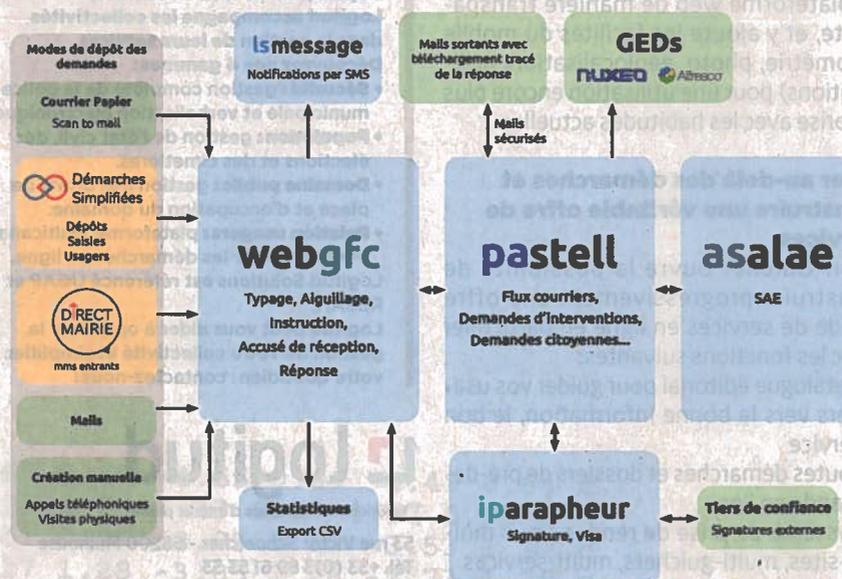
lecture des informations associées aux demandes (qualifications, suivis...). En accord avec notre vision d'interopérabilité, la version 4 a été conçue afin de permettre le développement de connecteurs avec des outils tiers pour le traitement « back office » de la demande (gestion des interventions des services techniques notamment...).

## Autre point fort de ce logiciel, les différents modèles d'exploitation.

**G. C. :** En effet, webgfc peut être installé dans le SI des collectivités, ou faire l'objet d'un hébergement par nos soins ou par un autre hébergeur pour les collectivités ne disposant que de peu de compétences techniques ou qui privilégient l'externalisation applicative.

## L'autonomie de la collectivité dans l'exploitation et l'administration fonctionnelles de l'application, un objectif ?

**G. C. :** Comme pour tous nos logiciels, webgfc a vocation à être exploité dans la durée par nos clients. Notre accompagnement a donc pour objectif d'offrir une grande autonomie à la collectivité, tant pour l'utilisation métier que pour l'administration fonctionnelle. Les référents formés sont ainsi en mesure d'étendre l'usage ou de modifier le paramétrage existant en fonction des évolutions des besoins. Notre service de maintenance et de support assure ensuite une assistance au quotidien pour toutes les populations utilisatrices.



**Libriciel** SCOP

140 rue Aglaonice de Thessalie  
34170 Castelnau-le-lez  
Tél. +33 (0)4 67 65 96 44  
contact@libriciel.coop  
www.libriciel.fr