

logiciels

PRODUITS & SERVICES

UNE
IMPLANTATION
COMMERCIALE
OPTIMALE



“ LOGICIELS DE GESTION DES CITOYENS POUR
LES **COLLECTIVÉS TERRITORIALES** ”

Nantes

Paris

Lille

Toulouse

Lyon

.arpegge
monter en gamme

.arpegge
monter en gamme

www.arpege.tm.fr

13 rue de la Loire • BP 23619 • 44236 Saint-Sébastien-sur-Loire Cédex
Fax 02 51 79 50 51 • Tél. 0 820 165 800 (France métropolitaine) • 0 172 874 800 (Dom Tom et International)

édito

DE NOUVELLES PRATIQUES AU BÉNÉFICE DES CITOYENS



☞ En quelques années, l'informatique, au sein des Collectivités Locales, est passée d'une demande de mise en œuvre de logiciels pour les services, à une logique de services à destination du Citoyen.

L'amélioration de l'accueil et des services aux usagers est devenue une priorité pour les villes. La démarche qualité visée, cible principalement l'organisation de l'accueil et les moyens mis à disposition des habitants pour faciliter leurs démarches.

L'enjeu consiste donc à proposer aux Citoyens des services interactifs et personnalisés, accessibles au guichet ainsi qu'à partir du site Internet de la ville.



Le défi consiste à masquer l'organisation interne de la mairie vis-à-vis de l'utilisateur et lui permettre d'accéder à l'ensemble des services, quel que soit l'endroit où il se trouve, le moyen et le moment de la journée. Le Citoyen s'attend également à être informé de l'état d'avancement de ses différentes demandes.

Ces nouvelles pratiques nécessitent une réflexion associée à un projet d'organisation transversale.

La demande est forte, en terme de conseil. Nos équipes interviennent très régulièrement dans le cadre de diagnostics, auprès des services et de la direction générale des villes.

Nous apportons ainsi quelques clés de lecture sur l'état de l'organisation et livrons un rapport d'analyse, support d'aide à la décision très précieux.

Nous partageons ainsi plusieurs objectifs communs avec nos clients :

- Permettre aux habitants de contacter plus facilement les services de la ville, en développant des modes d'accueil et de communication adaptés,
- Faire bénéficier les usagers de services en ligne, en lien avec les services de la ville,
- Communiquer, informer les usagers sur l'état des demandes en mettant à leur disposition de véritables tableaux de bord,
- Tracer les demandes et les réclamations, selon les différents canaux (téléphone, courriel, sms, courrier, guichet d'accueil),
- Mesurer la qualité du service,
- Etudier la satisfaction des usagers.

Les demandes de solutions en mode SaaS « logiciel comme service » constituent une tendance majeure du marché. En effet, de nombreuses collectivités et entreprises souhaitent désormais s'affranchir de la technique et de la gestion d'infrastructures informatiques. Elles nous confient l'infogérance et l'exploitation de nos solutions métiers dans une démarche complète de service.

Nous déployons ces solutions très innovantes, par une livraison clé en mains, en mode SaaS.

Le succès rencontré, dès le lancement de cette nouvelle génération de produits, nous guide en permanence et nous encourage à poursuivre nos efforts dans ces domaines que nous maîtrisons parfaitement.

Arpège, c'est la promesse de vous satisfaire, avec pour valeur forte une vraie qualité de Service. ☞

valeurs

FACILITER LES DÉMARCHES DES CITOYENS AU QUOTIDIEN



« ENSEMBLE, SUR LA MÊME
LONGUEUR D'ONDES »

Les valeurs d'Arpège n'obéissent qu'à une seule règle : satisfaire nos clients et les accompagner fortement, en termes de conseil et d'organisation. C'est dans ce sens que nous nous appliquons à offrir des solutions pensées pour les agents au bénéfice des citoyens.



RAPPROCHER AGENTS & CITOYENS AUTOUR DE LOGICIELS COMPLICES

L'harmonie d'une gamme au service de tous

Nos logiciels très complets prennent en compte les nouvelles pratiques, associées aux règles métiers des services, pour une utilisation simple et intuitive.

Le succès de nos solutions réside dans leur capacité à communiquer entre elles, en toute transparence, et à traiter les demandes des Citoyens, issues des différents médias, courriels, sms, démarches Internet. La suite Arpège constitue un Système d'Informations et respecte les concepts associés de saisie unique, tout en assurant la sécurité des données.

CONFORTER LE SERVICE

Tout est plus simple quand on s'écoute

La satisfaction de nos clients passe par l'écoute, pour mieux comprendre et apporter une réponse juste, avec une dimension prospective.

L'expertise de nos intervenants, dans une démarche de Service réactive et très suivie, garantit qualité et satisfaction. Des moyens importants sont mis en œuvre pour anticiper les demandes et compléter le service avec des outils de publication les plus récents.

Ces valeurs partagées constituent une force dans notre relation.

ANTICIPER LES SOLUTIONS

Déjà au rythme de demain

L'innovation de nos solutions passe par une vision anticipée des nouveaux usages, en lien avec les technologies émergentes. La conduite de cette approche est guidée par un partenariat rapproché avec les villes et les services, garantissant ainsi une expertise métier. Il s'agit d'une des clés de notre réussite et de la richesse de nos logiciels.

Le succès de nos solutions nourrit sans cesse l'imagination de notre service Recherche & Développement et notre créativité est mesurée par la satisfaction de nos clients.

Arpège
en quelques
chiffres

1989

Naissance d'Arpège

Depuis plus de 20 ans Arpège accompagne les Mairies dans la mise en place de logiciels métiers pour les services, au bénéfice des usagers.

100

Collaborateurs

Arpège enrichit ses équipes au fil du temps pour accompagner ses clients vers la réussite de leur projet.

1er

Fournisseur de services

Avec l'Espace Famille et l'Espace Citoyens, Arpège bénéficie du premier parc installé de solutions en ligne pour les Mairies.

1300

Collectivités territoriales

Les solutions d'Arpège s'adressent aux villes de toute taille (Métropole, DROM et TOM).

4000

Produits installés

Les collectivités que l'on équipe renouvellent facilement leur confiance et mesurent les avantages d'une solution globale.

85%

Des demandes

85% des demandes d'assistance (téléphone et internet) sont instruites en moins de 4h.

logiciels

AMÉLIORER
LES DÉMARCHES
DES USAGERS
SANS FAUSSE NOTE



ACCUEIL CITOYENS

Virtuose Agents *Plateforme collaborative*

Virtuose Agents est un relais, un véritable trait d'union entre les services, les experts, et les habitants. Cette solution stratégique répond aux enjeux actuels, en termes d'accueil, de réactivité, de suivi et de mesure des demandes des Citoyens, effectuées au guichet traditionnel ou à partir de démarches en ligne.

Virtuose Agents répond aux objectifs cibles suivants :

- Instruire des demandes,
- Mettre à disposition un référentiel de connaissance,
- Tracer les demandes et les réclamations, selon les différents canaux (téléphone, courriels, sms, courriers, guichet d'accueil),
- Disposer d'alertes personnalisables,
- Mesurer la qualité de service,
- Etudier la satisfaction des usagers.

Alto *Pièces administratives*

Alto permet d'instruire et de tracer les demandes administratives des citoyens, CNI, passeport, autorisation de sortie de territoire, débit de boissons, documents étrangers (titre séjour, circulation, TIR, etc.

POPULATION

Mélodie, Image et Interconnexion

Etat Civil

La trilogie état civil composée par ces 3 logiciels est la solution de référence sur le plan national.

Mélodie permet de gérer tout type d'actes liés à l'état civil, naissance, reconnaissance, actes anciens numérisés, mentions, mariage, décès. Des services en ligne (formulaire Internet, DGME, ANTS) sont interfacés avec les applications. Un échange sécurisé autorise l'envoi et la réception des avis de mention entre les mairies ainsi qu'avec le MAE.

Maestro *Recensement des jeunes*

Maestro, logiciel métier le plus performant du marché apporte aux agents, à travers une navigation intuitive, un accès aux listes des jeunes, un outil puissant d'exploitation des données, des statistiques par critère, l'envoi des données au BSN via Pecoto.

Requiem *Cimetières*

Requiem est le logiciel de cimetières le plus installé en France. Il gère les démarches funéraires et les concessions, à partir d'une vue cartographique. Une borne Internet à l'entrée du cimetière permet aux visiteurs de localiser la sépulture d'un proche (Requiem Web).

ENFANCE & FAMILLE

Concerto

Concerto est un système d'information, répondant aux besoins des services à partir d'un dossier famille partagé par l'ensemble des services et agents.

- Scolaire
- Péri-scolaire
- Enfance & Jeunesse
- Activités culturelles
- Services à la personne
- Petite enfance

Concerto intègre les processus d'inscription, de pointage, de facturation, de règlement et de statistiques.

Des outils de pointage (fixes et mobiles) adaptés aux métiers et à l'organisation souhaitée, privilégient l'efficacité associée aux technologies de pointe.

L'Espace Famille, guichet en ligne, complète efficacement cette offre. Il permet aux familles d'effectuer de nombreuses démarches d'inscriptions ainsi que le règlement de leur factures à partir de chez elles, et ce 24 h/24, 7 j/7.

SOCIAL

Sonate *CCAS/CIAS*

Sonate couvre, à partir d'un logiciel unique, les domaines de gestion des aides légales et facultatives, de l'accueil, du suivi social, de suivi du RSA, des élections de domicile, ainsi que la gestion des commissions. Des écrans simples, efficaces et intuitifs permettent d'enregistrer les contacts, de suivre les demandes d'aide et de générer les documents Cerfa associés.

Le développement des services à la personne, aide à domicile, planification des intervenants, optimisation des déplacements, fait partie des nouveaux enjeux que Sonate organise. L'ensemble des tâches de gestion autour de ces services est intégré au produit : facturation des prestations et suivi des règlements.

Comme tous les produits Arpège, Sonate intègre un puissant module de gestion des données, simple à utiliser, permettant de présenter l'ensemble des tableaux nécessaires au suivi de l'activité.

Sonate permet d'optimiser l'action sociale de la collectivité, et facilite les échanges en interne et vers les partenaires extérieurs, à partir d'un annuaire collaboratif.

ELECTIONS

Adagio *Listes électorales*

Adagio offre une facilité d'utilisation exceptionnelle à partir d'un point d'entrée unique, pour gérer quotidiennement l'ensemble des tâches liées au métier. Les opérations de révision, de clôture et de préparation des scrutins sont proposées au sein de tableaux de synthèse qui indiquent clairement la chronologie des opérations, en intégrant des alertes en cas d'incohérences.

Adagio SIG *Découpage électoral*

Arpège propose une prestation clés en main de mise en œuvre et de redécoupage : audit des données, modification et création des bureaux, présentation par internet du projet et livraison d'un dossier exhaustif présentant les données sous forme de tableaux et de représentations graphiques.

Soprano *Résultats et soirées électorales*

Soprano collecte les éléments nécessaires à la gestion des scrutins, depuis la préparation de l'évènement, jusqu'à l'analyse du résultat et à l'animation électorale.

SERVICES EN LIGNE

Espace Citoyens

Services en ligne dédiés aux habitants

Espace Citoyens permet d'organiser, d'améliorer l'accueil et de faciliter les démarches des Citoyens. Cette solution simplifie considérablement l'accès aux services proposés par la mairie. Les habitants peuvent y faire de nombreuses démarches et suivre l'état d'avancement de leur demande.

Espace Famille

Guichet en ligne au service des familles

Arpège Espace Famille est un véritable Guichet en ligne au service des familles. Il permet de communiquer avec les familles de la commune sur les domaines de l'enfance, du scolaire, du péri-scolaire, des activités culturelles et sportives. Les parents peuvent effectuer depuis Internet, 24h/24, 7j/7, la majorité des démarches nécessitant habituellement des déplacements en mairie, comme le paiement des factures en ligne.

L'Espace Famille est une offre complémentaire d'Arpège Concerto.



COMPLICITÉ ENTRE LES SOLUTIONS

innovation

NOUS COMPOSONS DÉJÀ AVEC LES IDÉES DE DEMAIN

Notre vocation passe par la conception de solutions métiers innovantes, qui s'enrichissent opportunément des services et des technologies nouvelles. Les villes s'inscrivent déjà dans des démarches d'abonnement de solutions en ligne, mobiles et tactiles, simplement à partir de connexions Internet. Il s'agit d'un nouveau virage de la dématérialisation.



TECHNOLOGIE ET IMAGINATION
AVANCENT DE CONCERT



LE MODE SaaS* À LA PORTÉE DE TOUS

**Logiciel comme service*

Le mode SaaS* et le Cloud Computing libère de la technique et offre une solution clés en main. Il s'agit d'une solution innovante mettant à disposition des applications logicielles à travers un navigateur web. Ce service, intégralement opéré par Arpège, comprend l'hébergement, la gestion de l'infrastructure, la surveillance de l'exploitation des produits afin de garantir une haute disponibilité des applications. L'offre SaaS apporte une grande flexibilité dans l'utilisation des logiciels, affranchit des investissements initiaux, puis récurrents dans des plates-formes informatiques et assure une maîtrise parfaite du budget. Une organisation de la surveillance ultra performante prévient de toute anomalie. Plusieurs dispositifs d'alertes peuvent être alors enclenchés pour nous permettre d'intervenir dans des délais exceptionnellement courts.

APPLICATIONS TACTILES

La mobilité au bout des doigts

La technologie, à travers les offres mobiles du marché, développe de nouvelles pratiques et de nouveaux réflexes. Nos applications dans ce domaine, apportent une réponse pertinente et innovante, dans la pratique du métier de nos clients. Connectées aux données, nos solutions de mobilité facilitent le travail collaboratif. Le dossier enfant-parent s'ouvre par simple toucher d'écran. Le pointage des présences devient un jeu d'enfant, à l'écran ou par lecture de Tag. Les informations sont immédiatement disponibles pour les services gestionnaires.

TEMPO D'AVANCE

Technologie et pratiques avancent de concert

Les citoyens, à travers l'usage croissant des nouvelles technologies, formulent des demandes de plus en plus fortes en terme de services et de flexibilité dans l'accès à ces services. Notre service Recherche & Développement est en veille constante sur tous ces sujets. Les usagers adhèrent aux solutions de mobilité du marché. Il est naturel que les solutions Arpège répondent à ces attentes et évoluent pour coller à ces nouvelles réalités.

Arpège en quelques dates

1989

Naissance d'Arpège

Création de l'entreprise, naissance de Mélodie (logiciel état civil), en partenariat avec la ville de St-Nazaire (44).

1993

Suite Population

Arpège lance sa gamme de gestion de la Population, en étoffant son offre produits, bâtie sur un concept de complicité entre les logiciels (interopérabilité).

1998

Enfance & Famille

Concerto réunit les services de l'Enfance autour d'un dossier famille partagé et permet de réaliser une facture unique pour les familles.

2002

E-administration

Dématérialisation des actes d'état civil (Interconnexion), lancement de l'Espace Famille, guichet en ligne pour les familles. Deux trophées récompensent ces innovations.

2006

Mobilité

Concerto Mobilité facilite le travail collaboratif entre la mairie et les lieux de vie des enfants, suite au développement des technologies mobiles. Un trophée SFR souligne la performance de la solution.

2010

Gestion Relation Citoyen

Lancement de l'Espace Citoyens et Virtuose Agents, permettant, à partir d'un compte Citoyen, de suivre les demandes, les réclamations, d'améliorer le Service, en lien avec l'organisation de la ville.

services

UN SERVICE PERFORMANT SUR-MESURE



« TOUT EST PLUS SIMPLE QUAND ON S'ÉCOUTE »

La fidélité de nos clients passe par une complète satisfaction, sur l'ensemble de la chaîne des services. La démarche de mise en œuvre de nos solutions, le conseil apporté, le niveau d'autonomie des agents atteint à l'issue des formations, la réactivité dans le suivi des demandes par notre service Clients, les actions préventives mises en œuvre par nos équipes supports, contribuent à cette reconnaissance, et sont autant de paramètres appréciés.



UN DÉPLOIEMENT PILOTÉ

L'orchestration des moments clés

Notre méthodologie de mise en œuvre s'appuie sur notre expérience forte dans le déploiement des projets.

- une planification détaillée par tâche, par le maître d'ouvrage et le maître d'œuvre,
- une collecte des informations et l'identification des attentes,
- une personnalisation des produits selon l'organisation définie,
- une formation adaptée, par profil et service.

Arpège s'engage véritablement sur la livraison d'une solution clés en main sur laquelle le paramétrage est réalisé et les données exploitables.

DES FORMATIONS ADAPTABLES

Sur la route de l'autonomie

Nos formations sont assurées par des experts métiers recrutés sur des qualités d'écoute et de pédagogie. Leur mission est de rendre les utilisateurs autonomes dans l'utilisation de nos logiciels. Les demandes de formations complémentaires issues des services, (agents nouvellement arrivés dans le service, souhait d'approfondissement fonctionnel) font l'objet d'une analyse et d'une proposition adaptées.

Arpège est agréé centre de formation, et nous réalisons des formations, en mairie ou à distance, en utilisant des outils de conférence en ligne.

UNE ASSISTANCE OMNIPRÉSENTE

Une efficacité sans faille

Notre définition de la qualité passe par des valeurs de service. Outre une assistance réactive et performante de notre cellule Support, nous mettons au service de chacun de nos Clients un espace collaboratif. Cet espace privé permet d'effectuer des demandes de service, des téléchargements, d'interroger notre base de connaissances, de consulter des fiches conseil, ou encore de s'abonner-se désabonner à nos lettres de diffusion.

Etapas du suivi clients

1

Analyse

Parce que chaque mairie, chaque service a ses propres règles de fonctionnement, Arpège réalise une analyse préalable permettant d'adapter et de personnaliser le progiciel livré.

2

Conseil

Nos consultants ont pour mission d'accompagner les villes lors du déploiement des projets. Ils apportent, avec leur expérience, le guidage nécessaire en vous faisant part des « meilleures pratiques ».

3

Déploiement

Le déploiement de l'organisation constitue l'étape la plus critique lors de la mise en place d'un projet. Elle nécessite une forte visibilité sur les changements ainsi qu'un suivi régulier.

4

Formation

Les logiciels Arpège bénéficient d'une grande simplicité de navigation. Les méthodes pédagogiques utilisées tiennent compte des spécificités métiers de la fonction publique territoriale.

5

Assistance

Notre service Support met à disposition une Assistance utilisateurs réactive et performante. Des enquêtes de satisfaction périodiques mesurent les délais, la qualité et la pertinence de notre service.

6

Accompagnement

Parce que les projets vivent, les organisations changent et génèrent de nouveaux besoins. Des attentes fortes d'accompagnement des services et des directions sont nécessaires.