



## Industrialiser la mise en ligne des télé-services



Dans le cadre de la mission de modernisation de l'action publique, les ministères, organismes publics et collectivités territoriales sont confrontés à une demande croissante des usagers de mise à disposition de services en ligne. L'investissement devient significatif quand il faut réaliser l'intégration avec les systèmes d'information et garantir la cohérence et la sécurité des données.

Atos a réalisé EFEL, **l'usine à télé-services innovante** pour les démarches en ligne de l'Etat afin de :

- simplifier les démarches administratives et mettre en place une relation personnalisée et dynamique avec l'utilisateur
- rendre autonomes les organismes pour la conception et la mise en ligne des démarches
- intégrer les demandes usagers aux applications métier existantes et les transmettre aux destinataires devant les traiter
- libérer du temps permettant aux agents de mieux accueillir et conseiller les administrés

Cette plateforme innovante, brevetée en 2013, **permet de concevoir, automatiser et gérer facilement des télé-services simples ou complexes** adaptés à chaque contexte. Utilisée par plusieurs structures publiques, avec plusieurs centaines de démarches en ligne et plusieurs millions de soumissions de demandes, elle répond aux contraintes d'agilité, de délais, de volumétrie, de sécurité et de coûts exigés par le service public. Elle est complémentaire de l'offre de Gestion de la Relation Usager basée la plateforme ouverte et interopérable « Lutèce ».

## Les objectifs de l'offre

- **Faciliter** l'accès aux usagers en proposant des services innovants et personnalisés
- **Accélérer** les procédures et assurer la continuité du service 24/24
- **Mutualiser** la solution pour tous les services en ligne : EFEL est un dispositif générique avec de nombreuses fonctionnalités réutilisables, permettant de concevoir, de mettre en ligne un télé-service et de suivre son traitement de bout en bout
- **Optimiser et rationaliser** l'intégration dans le SI existant, réduire les coûts et les délais, améliorer le service rendu tout en restant au plus proche des attentes des citoyens.

## Comment vous aider ?

**Atos vous accompagne dans la mise en œuvre et l'utilisation de la plateforme. Nous pouvons concevoir et réaliser les téléservices grâce à un travail collaboratif avec toutes les parties prenantes : DSI, services métiers, éditeurs de solutions métiers.**

### Notre expérience :

- accompagnement sur la spécification des besoins
- maquettage rapide en méthode collaborative
- réalisation des télé-services tous métiers confondus
- intégration des connecteurs des télé-services vers les applications métiers
- aide au déploiement de la solution (dans votre SI ou en environnement SaaS)
- transfert de compétences, du savoir faire, des méthodes et de l'organisation
- formation des clients pour une autonomie complète d'utilisation
- support et adaptation de la plateforme pour répondre aux besoins spécifiques

## Pourquoi nous faire confiance ?

L'offre de téléservices en quelques chiffres, c'est :

- **Une solution robuste et éprouvée** : plusieurs millions de soumissions de demandes sur les démarches actuellement en ligne
- **Plusieurs centaines de téléservices existants** réalisés en partie par Atos
- **Des dizaines** de logiciels métiers interfacés pour différents services et organisations
- Les bénéfices mis en avant **par nos clients**
- Accélération des délais de traitement des dossiers. Exemple pour l'actualisation du dossier Famille – Avant : 800 mises à jour en 3 mois – Après : **7 000 en 1 mois**
- *« Aucune autre solution ne fournit un retour si rapide sur l'investissement : en 1 an le projet a été rentabilisé au niveau de l'Etat »* Chef du Département des Projets d'Administration Électronique , 2013
- Solution transverse, adaptable aux contextes et aux exigences des clients
- Amélioration du taux de satisfaction des usagers

Contact :

[https://pages.atos.net/  
open/ugap-amoe/](https://pages.atos.net/open/ugap-amoe/)

**UGAP**  
UNION GÉNÉRALISTE  
DES AGENTS PUBLICS

**Atos**