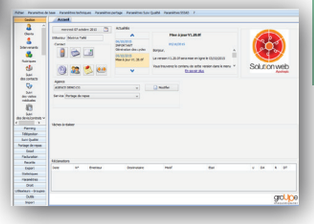
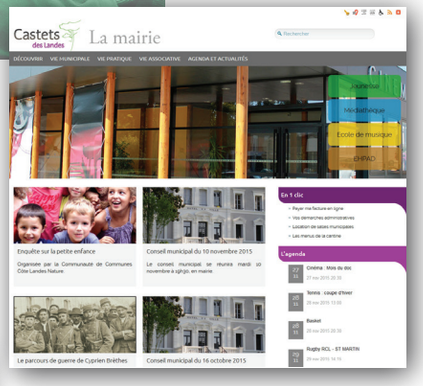
La lettre d'information alpi





N° 10 - 2e semestre 2015

Syndicat Mixte
Agence Landaise
Pour l'Informatique

Edito

Il y a maintenant plus de 4 ans, vous aviez répondu à un questionnaire de satisfaction des services de l'ALPI, ce qui nous avait amené à faire évoluer notre structuration interne, nos outils de gestion et de suivi des interventions mais également notre communication. Nous allons rentrer en 2016 dans une nouvelle étape importante en mettant en place un service dédié pour l'assistance téléphonique avec la création d'une plateforme. Cette dernière aura comme lourde tâche de vous répondre dans les meilleurs délais et transférer des appels en cas de problèmes plus longs à résoudre. Avec plus de 17 000 appels par an (4 000 appels de plus en 2 ans) il nous est apparu urgent de mieux répondre à vos questions dans un cadre revu, qui sera indiqué dans notre nouveau contrat de services. Les techniciens privilégieront les réponses par mail afin de notamment vous guider dans tous les tutoriels déjà présents sur notre site web. Ces nouveaux services feront également l'objet d'un audit qualité que nous allons effectuer au bout de 6 mois.

Dans le même temps nous finissons la mise en ligne de notre nouvelle plateforme dédiée à la formation à distance. La mobilité dans notre Département fait partie des contraintes pour avoir accès à des formations individuelles ou collectives. Grâce à cette plateforme, nous répondrons au mieux à vos demandes de formations sur tous les logiciels et nous l'utiliserons aussi pour tenir des conférences thématiques, à l'instar de ce que nous avons lancé avec les petits déjeuners thématiques.

Communiquer au mieux avec vous, être au rendez-vous de vos demandes, mieux vous servir, c'est ce qui guide notre engagement de qualité avec les services de l'ALPI. "

Xavier Fortinon
Président de l'ALPI
Contact : direction@alpi40.fr

SOMMAIRE

■ **L'info du pôle e-administration** ■ P3

■ **DOSSIER la Formation Ouverte et à Distance arrive !** ■ P4/5

■ **L'info du pôle assistance** ■ P6/7

■ **L'ALPI en bref** ■ P8

Directeur de la publication :
Xavier Fortinon

Rédacteur en chef : **Renaud Lagrave**
Rédaction : **Karène Courtesseyre**
Images : **ALPI**
Conception graphique : **Copytel**
Impression : **Lacoste-Roque**

L'info du pôle e-administration

Webpublic 40

Le nouveau site de la commune de Castets est en ligne

Afin de renouveler sa charte graphique et d'offrir aux internautes un site plus ergonomique et plus moderne, Castets a sollicité les services de Webpublic 40.

Le site de la mairie héberge en fait quatre sous-sites, qui concernent la jeunesse, l'Ehpad, l'école de musique et la médiathèque. Ce dernier offre l'accès au catalogue et permet notamment de réserver en ligne, grâce au logiciel Orphée (gestion des bibliothèques), distribué par l'ALPI.

Ce site propose également le télépaiement, et comme tous les sites réalisés par Webpublic 40, a une ambiance graphique personnalisée.

Cette année, Webpublic 40 a également créé des sites pour les communes de Mano, Haut-Mauco, Laglorieuse, Taller, Clermont, Luë, Labastide-Chalosse, Larrivière Saint-Savin, Misson, Bascons, Sainte-Eulalie-en-Born, Serres-Gaston et Bernède (Communauté de communes d'Aire-sur-l'Adour)

Des formations pour écrire

Afin d'accompagner les adhérents dans la création du contenu de leur site internet, l'ALPI a organisé les 22 septembre et 5 novembre derniers deux sessions de formation sur le thème : « Ecrire pour le Web ». Dix stagiaires, à la fois élus et agents (secrétaires ou chargés de communication pour les collectivités les plus importantes) de communes et de communautés de communes, ont suivi une formation de 7h qui leur a dans un premier temps permis de travailler sur les techniques d'écriture pour le web. Ils ont ensuite bénéficié d'un audit de leur site de la part de la formatrice, qui a souligné les qualités et pointé les améliorations possibles.

Les adhérents à Webpublic40 peuvent retrouver sur le site de l'ALPI, dans l'espace documentation de la prestation Créer et gérer son site internet Webpublic 40, le Powerpoint qui a servi de support à la formation.

Des sites toujours plus accessibles

Tous les sites réalisés par Webpublic40 sont conformes au Référentiel général d'Accessibilité pour les Administrations (RGAA). Pour faciliter l'accès aux malvoyants, une nouvelle version du module de vocalisation est progressivement mise en place. Le nouveau lecteur, plus simple d'utilisation, permet par exemple de n'écouter que le texte sélectionné. Il offre également des options de visibilité du texte, qui mettent en évidence des mots au fil de sa lecture.

DOSSIER

FOAD
La formation entre dans une nouvelle ère !

A la suite d'un dialogue compétitif et après plusieurs mois d'élaboration, la plateforme de Formation Ouverte et à Distance (FOAD) de l'ALPI, un projet unique en France, voit le jour !

Les partenaires déjà intéressés par la FOAD :

- **l'Agence Régionale de Santé**
- **l'Institut de Formation en Soins Infirmiers**
- **l'Association des maires des Landes**
- **Landes Musiques Amplifiées**

Des formateurs diplomés
Pendant un an, les formateurs de l'ALPI on suivi des cours à distance, auprès de la Faculté des sciences et techniques de l'Université de Limoges, et sont devenus Ingénieurs pédagogiques avec une spécialisation en FOAD.

Organisme de formation agréé depuis 1986, l'ALPI forme chaque années des milliers d'agents, d'élus mais aussi des demandeurs d'emploi, des artisans, des commerçants ou des responsables associatifs, aux différents outils informatiques, sur des logiciels métiers ou de la bureautique, ou encore sur les pratiques liées à l'usage de l'informatique (web, messagerie, réponse à un marché public dématérialisé, etc.).

Fin 2015, elle initie un tournant dans la manière de dispenser des formations grâce à la FOAD. Sur une nouvelle plateforme, simple d'utilisation, les adhérents pourront retrouver le catalogue des formations, s'y inscrire, mais aussi, grande nouveauté, suivre des formations à distance. L'objectif est de permettre à tous, élus comme

agents, de se former aux horaires qui leur conviennent, et à leur rythme, depuis leur ordinateur, leur tablette ou leur smartphone, sans avoir à se déplacer.

Un espace personnalisé

Une fois connectés, les adhérents disposent d'un espace personnalisé, où ils peuvent s'inscrire aux formations, trouver l'historique de celles déjà effectuées et connaître les prochaines dates. Ils peuvent également accéder à des formation en autonomie

Différents types de formations

Certaines formations seront proposées en autonomie complète. Le stagiaire suivra, à son rythme, la formation, grâce à des vidéos, sorte de tutoriels améliorés, des textes, mais aussi des exercices. Ces derniers seront de type question à choix multiple ou unique, texte à trou, etc. Des exercices interactifs à réaliser par les stagiaires pourront également être déposés sur la plateforme afin d'être corrigés. Ces formations concerneront dans un premier temps les modules de perfectionnement en bureautique (word et excel). Dans la partie gauche de la plateforme, les stagiaires pourront suivre leur avancement dans le cursus, et reprendre exactement là-où ils se sont arrêtés.

D'autres formations pourront être en semi-autonomie. Elles commenceront par une session en visioconférence avec le formateur, afin par exemple d'expliquer le cadre de ce cours et la démarche, puis se poursuivront en autonomie, avant éventuellement de se retrouver en visioconférence pour clôturer le cursus.

Enfin, certains cours « en présentiel », se feront de manière virtuelle, via des visioconférences, pour faciliter l'apprentissage pour les débutants, avec un système de prise de contrôle de l'ordinateur à distance, par le formateur.

Il n'est pas nécessaire que les stagiaires disposent d'une webcam pour participer à ces visioconférences. Le micro-casque est un outil facilitant pour communiquer avec le formateur, mais il est également possible de poser les questions via le chat, en direct.

Pour accéder à ces formations, la procédure ne change pas. Les adhérents doivent se connecter sur le site de l'ALPI, puis, dans les services en ligne, aller dans la rubrique « s'inscrire à une formation » et enfin « accéder au catalogue ». Comme précédemment, les agents font la demande des formations qu'ils souhaitent suivre, et le RH valide ou non la demande, directement sur le site.

Ces formations s'adressent aux élus et aux agents. Elles sont gratuites et ne sont pas limitées.

Des formations cantonales vous être proposées rapidement pour la prise en main de la plateforme. Une démonstration en ligne sera également disponible.

Parcours de formation secrétaires de mairie

Depuis la rentrée, l'ALPI propose un « parcours de formation » à plus d'une dizaine de secrétaires de mairie. Jusqu'à juin 2016, elles aborderont les fonctionnalités des logiciels et des plateformes de l'ALPI tels que marchés publics, ACTES, paye, comptabilité, état civil, élections. La sécurité informatique sera également traitée. Pour les adhérents intéressés, une autre session sera organisée en 2016-2017.

Actu du pôle assistance

Les logiciels d'aide sociale évoluent

Dans le cadre du renouvellement du marché de gestion de l'aide sociale, la société APOLOGIC a de nouveau été retenue.

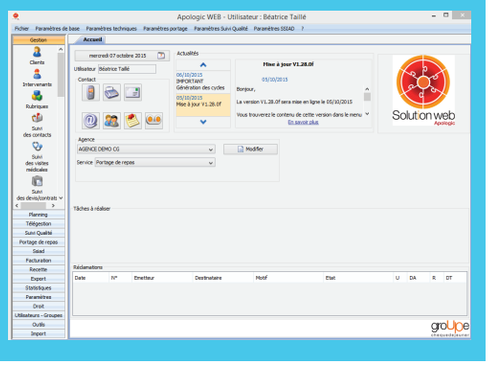
La nouvelle solution proposée, APOWEB, est une version en ligne qui proposera les mêmes fonctionnalités, mais les modules ne seront plus séparés, ce qui permettra de passer plus facilement de l'un à l'autre. Elle s'appuiera sur une base commune des référentiels, élaborée en collaboration avec les structures adhérentes, à l'initiative du Département des Landes. Elle permettra la modification des renseignements concernant un bénéficiaire simultanément sur tous les services proposés.

Un portail sera inclus. Il permettra aux bénéficiaires de consulter leur planning et leurs factures, et aux agents sociaux de voir leur planning.

Le module « gestion des contacts » (intégré désormais dans la solution de base), permettra une liaison avec le projet Territoire de Soins Numérique, qui vise à améliorer l'accès et la qualité des soins des Landais grâce à l'e-santé. Les premières migrations débuteront en janvier 2016 avec trois sites pilotes et se poursuivront jusqu'en juin.

APOWEB regroupe les différents modules existants :

- **gestion du planning des bénéficiaires et des salariés**
- **gestion des contacts des services de l'aide à domicile**
- **facturation des services prestataires (APA, téléalarme, transports…)**
- **portage de repas**
- **soins infirmiers à domicile**
- **paie mandataire**
- **calcul des kilomètres entre deux adresses de bénéficiaires**
- **gestion de la qualité des services, pour saisir et traiter les réclamations.**



Brèves

Nouvelle prestation

L'ALPI propose désormais à ses adhérents une nouvelle prestation avec APOLOGIC, pour la télégestion des soins à domicile et les services de soins infirmiers à domicile. Ce système repose sur des smartphones et des codes-barres, comme la prestation Swing mobility (qui ne permet que la télégestion pour les prestataires).

Renouvellement de marché public

Le marché public concernant le logiciel des cimetières prend fin en décembre 2015. La procédure de marché public s'est achevée le 15 octobre. Retrouvez les dernières informations sur le choix de l'éditeur sur le site de l'ALPI.

« Le gain est absolu pour le service administratif »

Yves Daguerre, directeur du CIAS Côte Landes Nature

Le Centre Intercommunal d'Action Sociale Côte Landes Nature compte 7 agents administratifs et 38 agents sociaux, qui interviennent sur l'aide à domicile et de l'accompagnement de services à domicile auprès de 350 bénéficiaires résidant dans dix communes. Ses services utilisent au quotidien le logiciel d'aide sociale Apologic et la télégestion de l'aide à domicile (Swing mobility) grâce à 45 smartphones distribués aux agents sociaux. Ils leur permettent de badger lors de leur arrivée et de leur départ de chez l'usager, et de recevoir des messages flashs, afin de connaître, par exemple, leurs changements de planning en temps réel.

Comment s'est passée l'introduction de la télégestion Swing mobility chez les bénéficiaires ?

Nos bénéficiaires sont pour la plupart des personnes dépendantes, âgées, fragiles, qui ne sont pas sensibles aux nouvelles technologies. Certaines d'entre elles ont donc dans un premier temps vu l'introduction du badge comme une sorte de flicage de nos agents. D'autres ont regretté de ne plus signer les fiches de présence. Mais au final, c'est positif. On informe les nouveaux bénéficiaires de la manière dont nous procédons. Et cette méthode est plus précise. Certains bénéficiaires ne se souvenaient plus avoir signé la feuille de présence. Désormais, nous sommes capables de leur dire qu'un agent est passé chez eux de telle heure à telle heure, tel jour. Notre mémoire est désormais complètement informatique, et immédiate. Nous avons une information fiable et directe à leur communiquer.

Est-ce que Swing mobility a modifié le travail des agents sociaux?

Le métier d'aide à domicile est difficile. Souvent, les agents sont isolés, seuls au domicile des bénéficiaires. Aussi, la communication qu'ils peuvent avoir en direct avec les services administratifs via les messages flashs, peut être sécurisante. Si nous avons deux ou trois récalcitrants aux nouvelles technologies, tous les autres agents ont très vite adhéré à cette pratique, même s'ils n'avaient pas la culture des smartphones. C'est plus simple et plus rapide pour eux. Ils peuvent consacrer leur temps à réaliser la prestation, sans avoir à se soucier de l'administratif, qui est réglé par le pôle, de façon dématérialisée. Enfin, ce système a permis de limiter au maximum le papier. Auparavant, pour communiquer avec les agents, répartis sur un large territoire, nous avions mis en place des boites aux lettres relais sur différentes communes. Désormais, les agents reçoivent leur planning en temps réel sur leur smartphone. C'est un gain extraordinaire, puisque nous sommes souvent confrontés à des situations de dernière minute, voire d'urgence, qu'il faut traiter en modifiant des plannings.

Quels sont les avantages pour le service administratif d'utiliser Swing mobility, ainsi que le logiciel Apologic ?

Le gain est absolu. En prenant mon poste au CIAS, j'ai tout de suite remarqué que pour un service d'aide à domicile, le niveau d'informatisation et d'automatisation des échanges entre les personnes du service était assez moderne.
Certes, on déploie des logiciels qui ont des performances intéressantes, mais il faut l'assortir de moyens de communication qui soient au moins aussi performants pour que cela fonctionne. On a donc modifié tous nos systèmes de communication. Le seul frein actuel est que certaines zones sont encore mal couvertes par le réseau, mais nous y travaillons. Cette mise en place comporte également un coût, puisque nous avons les abonnements de téléphonie, une flotte d'environ 45 smartphones, de la maintenance, des paramétrages, des coûts de communication. Cela pèse à un moment sur le coût du service, mais apporte un confort absolu aux agents du service administratif et à terme, un certain confort aux agents sociaux. Ce qu'il y a de très intéressant dans ce logiciel métier intégré, qui est très spécifique, c'est qu'il y a une participation importante des utilisateurs pour l'élaboration. Pour la nouvelle version des logiciels d'aide sociale, nous sommes consultés régulièrement. Je fais partie d'un groupe de directeurs qui travaille à élaborer des indicateurs communs. Certains de mes collègues sont très intéressés par Swing mobility. J'espère pouvoir les accueillir pour leur montrer le fonctionnement. On attend beaucoup de la nouvelle version du logiciel, Apoweb, pour renforcer l'utilisation des logiciels par plusieurs intervenants, sur des sites distants.

Retrouvez le reportage réalisé par LandesPublic TV sur le rôle des CIAS dans le maintien à domicile des personnes âgées, à cette adresse : **http://bit.ly/1HCrpBn**

Pensez à archiver cette lettre d'information dans votre classeur de l'ALPI.

L'assistance téléphonique améliorée

Au 1er janvier, l'ALPI améliore son service d'assistance téléphonique avec un numéro unique : le 05 58 85 81 00.

Il sera basé sur un nouveau règlement d'intervention, avec de nouveaux délais et une traçabilité renforcée.

Un nouveau contrat de service sera passé avec les adhérents, en remplacement de l'actuel règlement d'utilisation des services.

Deux niveaux d'intervention ont été définis pour traiter l'incident :

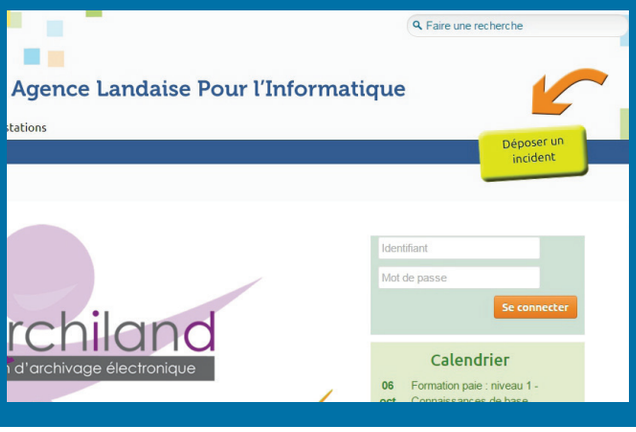
- Niveau 1 : moins de 20 minutes, une durée qui suffit à résoudre la plupart des incidents
- Niveau 2, selon la complexité de la demande (impact et urgence), les délais de prise en compte sont différents :
  - 4h
  - 2 jours
  - 14 jours s'il faut recourir à un éditeur ou un fournisseur.

Horaires de prise en charge des appels par le standard : de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h et 16h le vendredi.

En dehors de ces heures, vous pouvez déposer vos incidents sur le site de l'ALPI

Simplification de la dépose d'incident

Désormais, l'adhérent n'a plus besoin de se connecter à Isilog pour déposer un incident, il doit passer directement par le site de l'ALPI (page d'accueil, « Déposer un incident »).
Par ailleurs, **il est rappelé que les agents de l'ALPI ne répondront plus aux sollicitations reçues sur leurs messageries personnelles ou les répondeurs téléphoniques**. Tout échange, pour des raisons de traçabilité et d'efficacité, doit transiter par cet outil.



Rendez-vous

P'tits déjs de l'ALPI

Le premier des thèmes abordé lors de ces P'tits déjs est la dématérialisation. Organisé sur 4 territoires en novembre et décembre, ce nouveau rendez-vous proposé par l'ALPI permet d'aborder la réglementation en vigueur, et les solutions proposées, avec notamment Archiland, la plateforme des Marchés publics, Actes, la signature électronique, etc.

Agence Landaise Pour l'Informatique
Maison des Communes - 175, place de la caserne Bosquet
BP 30069 - 40002 Mont-de-Marsan Cedex
Fax : 05 58 85 80 81 - **alpi40.fr**

Numéro unique - Assistance téléphonique :
05 58 85 81 00