

Présentation générale - Vitrine de la solution Colibris

Présentation rapide

Colibris est une solution de Gestion de Relation usager (GRU), il permet de dématérialiser des sollicitations entre citoyens ou usagers et l'ensemble des services de l'académie de La Réunion

Une plateforme de GRU permet d'**assurer une démarche qualité avec un traitement sécurisé, fluide et de bout en bout.**

Colibris est basé sur l'échange, le flux et sur l'anonymisation.

Colibris est un outil parfait pour :

- Remplacer vos anciens formulaires papier ou PDF par des formulaires en ligne.
- Gérer et tracer les interactions avec le demandeur après la réception de sa demande.
- Travailler à plusieurs gestionnaires sur une campagne précise.
- Valider l'exactitude des données transmises facilement
- Tracer l'ensemble des actions sur un dossier au même endroit
- Prédéfinir des réponses automatiques
- Réaliser une partie ou la totalité du circuit de traitement de la demande par vos équipes de gestionnaires.
- Exporter l'ensemble des démarches et les PJ en 1 clic.

Pour information : Colibris est une solution libre de droit développé par la société Entrouv'ert et commercialisé sous le nom de Publik. L'éducation nationale a décidé d'utiliser cette application au niveau national sous le nom de "Colibris".

Quels sont les avantages d'une GRU pour la transformation numériques ?

Une solution de GRU permet de déployer une stratégie multi canal pour améliorer et optimiser le traitement des demandes des usagers. Ainsi, l'ensemble des sollicitations de l'utilisateur sont enregistrées dans la solution et ce, quel que soit le canal utilisé :

- Courrier papier
- Mail
- etc..

Colibris n'est pas...

Une GRU n'est pas une Gestion Électronique de Document (GED) ni une Gestion Électronique de courrier (GEC)

Source : <https://doc-publik.entrouvert.com/pour-aller-plus-loin/une-grc-nest-pas-un-logiciel-de-gestion-/>

Une GEC, comme une GED, est en effet basée sur le stockage, le document, la conservation, la recherche

La GRU, au contraire, est basée sur l'échange, le flux et sur l'anonymisation (elle se prête donc bien mal à la conservation et à la recherche, respect de la vie privée oblige).

Une GRU est dans l'incapacité :

- De traiter les courriers qui ne sont pas des demandes citoyennes (les factures, les colis, les arrêts de travail, les échanges inter-administrations, les publicités, etc.). C'est souvent la plus grosse partie du courrier.
- D'intégrer l'ensemble de l'organigramme de la collectivité pour gérer la distribution du courrier en interne : c'est le travail d'une GEC, la GRU ne fait circuler que les demandes (auxquelles un courrier est parfois associé).
- De stocker les courriers. Ces derniers doivent (obligation légale) disparaître de la GRU trois mois après le traitement de la demande, au moment de l'anonymisation.

Une GRU n'est pas un logiciel de gestion client (ERP - CRM) :

Source : <https://doc-publik.entrouvert.com/pour-aller-plus-loin/une-grc-nest-pas-un-logiciel-de-gestion--2/>

Un CRM qui est articulé autour de la recherche et du stockage des demandes ad vitam est très différent d'un outil de gestion de la relation usager (GRU) qui est, lui, focalisé sur les flux et les échanges. Si vous avez besoin d'un CRM, ne choisissez pas Publik, il y a pléthore d'outils qui feront ce travail mieux que notre solution.

Est-ce que ma procédure actuelle peut-être dématérialiser via Colibris ?

- Déposer une demande de télétravail
- Déposer sa candidature pour un poste de contractuel à la DSI
- Déposer sa demande de "demande de temps partiel", et de "disponibilité" dans le 1D
- Déposer son dossier de demande de titre du handicap dans le cadre du mouvement interdépartemental dans le 2D
- Recueillir le retour des préférences des nouveaux TZR dans le 2D
- Déposer sa candidature pour l'examen du CAFFA et du CAFIPEMF

Voici plusieurs exemples qui utilisent actuellement Colibris, cependant Colibris traite pas forcément l'ensemble du besoin. Par exemple, il permet de déposer sa candidature et ses pièces jointes pour un poste de contractuel à la

DSI, il permet de demander au candidat de modifier ses pièces jointes, si elles sont illisibles par exemple, il permet de donner accès aux dossiers de l'ensemble des candidats au jur, il permet d'envoyer une réponse automatique lorsqu'un dossier est rejeté avant l'entretien.

Il ne permet pas de planifier un entretien (salle et heure de rendez-vous) de recrutement directement dans Colibris, il ne permet pas de poursuivre les démarches de recrutement quand le candidat accepte le poste, ces tâches sont gérés autrement, par un autre moyen ou outil.

Cet exemple a pour but de montrer que Colibris apporte des solutions, mais pas forcément toutes les solutions.

Pour plus d'informations : <https://doc-publik.entrouvert.com/pour-aller-plus-loin/dematerialiser-une-demarche/>

La différence entre Colibris et Accipio :

Accipio est une copie de Colibris hébergé au rectorat de La Réunion.

Accipio est utilisé lorsque les demandeurs sont des personnes hors éducation nationale, comme des parents d'élèves, des futurs AESH, des candidats.

Colibris est systématiquement utilisé si les demandeurs sont des agents de l'éducation nationale (@ac-reunion.fr, mais également toutes les autres académies).

Révision #16

Créé 22 septembre 2021 15:58:25 par Mercier Sylvie-Michele

Mis à jour 21 septembre 2023 11:26:34 par Millescamps Nathan