



BL.CITOYENS, LA NOUVELLE PLATEFORME INTERACTIVE QUI FACILITE LES RELATIONS ENTRE L'USAGER ET SA COLLECTIVITÉ

L'éditeur numérique Berger-Levrault présente **BL.citoyens**, une nouvelle plateforme de services qui simplifie la vie des usagers et agents administratifs et crée une nouvelle forme de proximité entre citoyens et élus.

Berger-Levrault innove une fois de plus pour le secteur public en imaginant une nouvelle solution globale de Gestion de la Relation Citoyen (GRC).

Historiquement, Berger-Levrault soutient les collectivités dans le déploiement de logiciels de gestion métiers. Depuis deux ans, Berger-Levrault a complété son offre par le développement de portails à l'attention des citoyens : ils peuvent désormais accomplir leurs démarches en ligne, qu'elles soient simples - comme l'obtention d'acte de naissance - ou plus complexes, comme la possibilité de signaler un incident technique et accéder au suivi de sa résolution ainsi que participer à la vie locale en donnant leur avis.

Une solution clé en main pour faciliter les démarches 7J/7, 24H/24



BL.citoyens est une plateforme de téléservices modulaire et multicanale destinée à fluidifier et moderniser la relation entre collectivité et citoyen.

La solution se décline en deux offres :

- **BL.citoyens**, qui s'adresse aux petites et moyennes collectivités
- **BL.citoyens +**, pour les grandes collectivités

Une application mobile (**BL.citoyens mobile**) est également disponible sur iOS et Android.

Concrètement, comment ça marche ?

BL.citoyens crée une relation directe à partir d'une seule et même plateforme accessible 7J/7 et 24H/24.

➤ **Le citoyen a une demande ou un besoin**

« Je propose des idées pour mon quartier » ; « Je prends RDV pour notre PACS », etc.

➤ **Il en fait part à sa collectivité par le canal de son choix**

Guichet, téléphone, e-mail, courrier, portail web ou même mobile grâce à l'application BL.citoyens mobile.

➤ **La demande est directement réceptionnée et centralisée sur la plateforme**

Le logiciel assure automatiquement l'envoi des accusés d'enregistrement et de réception.

➤ **Les demandes sont automatiquement acheminées vers les services et agents compétents**

La demande est routée automatiquement vers le service habilité.

➤ **Le citoyen est informé en temps réel du suivi de sa demande**

Il est notifié en direct de l'avancement de sa demande et peut consulter le tableau de bord de son compte à tout moment.

➤ **Un reporting clair et utile est mis à disposition des responsables et élus**

Des statistiques et tableaux de bord mis à disposition pour mieux gérer sa collectivité



Contact Presse : Agence Abrasive

Karine Michaud : karine.michaud@abrasive.fr | 06 50 61 06 64
Inès Smachi : ines@abrasive.fr | 04 26 02 92 32

Quelques cas d'usage...

Sylvie, mère de 4 enfants, souhaite payer la facture de cantine de ses enfants...

- Elle se rend simplement sur le portail BL.citoyens de sa collectivité et règle sa facture directement en ligne !

Alexandre détecte des encombrants non ramassés dans sa rue...

- Il signale leur présence en quelques secondes via l'application BL.citoyens mobile ! La collectivité peut ainsi réagir en temps réel.

Farida souhaite renouveler son passeport...

- Elle prend RDV directement en ligne sur le portail BL.citoyens et est notifiée des pièces à fournir !

Une plateforme à destination de tous les acteurs

➤ **Les habitants**

Réaliser ses démarches en ligne, suivre leur avancement, sans avoir à se déplacer...

➤ **Les agents**

Gagner du temps, fiabiliser leurs réponses, respecter la réglementation, agir immédiatement.

➤ **Les élus**

Veiller à la satisfaction des usagers, renforcer la qualité du service public...



En plus de faciliter les échanges, la plateforme BL.citoyens offre plusieurs bénéfices :

- ✓ Renforcer le lien de confiance entre les usagers et l'administration locale
- ✓ Réduire les temps de réponse aux citoyens
- ✓ Analyser et valoriser la performance
- ✓ Respecter les obligations légales (SVE, RGPD)
- ✓ Répondre aux nouveaux usages de la population
- ✓ Rendre visible l'action des élus

Un outil fiable, facile à prendre en main et à déployer, pour l'ensemble des acteurs de la collectivité.

Le groupe Berger-Levrault

Berger-Levrault est éditeur de logiciels et de contenus juridiques opérationnels, prestataire de services, fournisseur de matériel informatique et hébergeur de données. Ses différents métiers en font un acteur unique du marché qui accompagne les collectivités locales, les établissements d'éducation, le monde public et privé de la santé et du médico-social.

Berger-Levrault est le 12^e éditeur de logiciels français et exporte depuis plusieurs années son savoir-faire dans le monde, notamment en Europe, en Afrique du Nord et sur le continent Nord-Américain.

À l'heure de l'ouverture massive des données publiques, Berger-Levrault est partie-prenante de la révolution numérique au service des citoyens et des territoires. Favoriser le partage des bonnes pratiques, informer et former sur la réglementation en vigueur, accompagner le mouvement numérique, tel est le sens de l'action de Berger-Levrault.

www.berger-levrault.com

Contact Presse : Agence Abrasive

Karine Michaud : karine.michaud@abrasive.fr | 06 50 61 06 64
Inès Smachi : ines@abrasive.fr | 04 26 02 92 32