

# **Gestion des Demandes & Interventions des Services Techniques**



## **GESTION DES DEMANDES & INTERVENTIONS**

<b>LOGICIEL ATAL</b> .....	<b>3</b>
<b>2. MODULARITE ET INTEGRATION</b> .....	<b>4</b>
2.1. E-ATAL .....	4
2.1.1. <i>L'Intranet : La distribution des demandes et l'information des demandeurs "e-Atal"</i> .....	4
2.2. TRONC COMMUN ATAL .....	5
2.2.1. <i>Gestion de l'activité</i> .....	5
2.2.2. <i>Fonctions générales</i> .....	7
2.2.3. <i>Gestion du système</i> .....	7
2.3. MODULES METIERS .....	8
<b>3. REFERENCES</b> .....	<b>11</b>
<b>4. CONCLUSION</b> .....	<b>11</b>

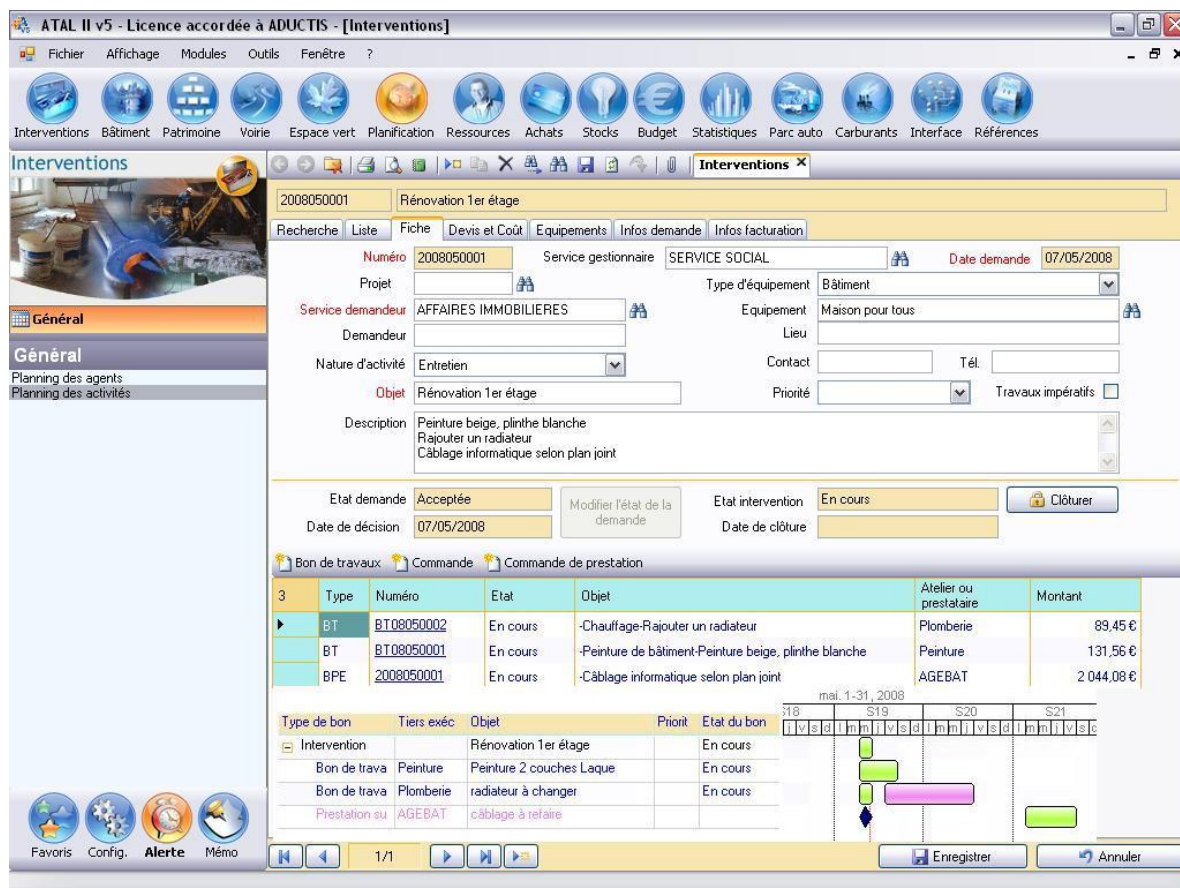
# 1. Logiciel ATAL

**ATAL** est un progiciel intégré de gestion des services techniques.

Véritable outil d'aide à la décision, il permet une analyse consolidée ou détaillée du fonctionnement des différents domaines d'activités.

**ATAL** gère aussi bien les interventions que le patrimoine.

Le logiciel permet d'optimiser l'ensemble de l'activité de la régie, comme les travaux d'entreprise.



Il a été conçu pour favoriser l'optimisation des méthodes de travail et l'amélioration de la qualité.

Le produit répond aux besoins des structures de tailles et d'organisations variées grâce à son large éventail de fonctionnalités, à son évolutivité en nombre d'utilisateurs et sa facilité d'apprentissage.

Il permet aux décideurs de disposer d'une vision analytique des charges et des coûts avec un lien possible vers les outils comptables.

Les soins apportés aux états statistiques et leur représentation graphique offrent de plus une vision promotionnelle du fonctionnement des Services Techniques.

Le produit est modulaire il peut être acheté avec l'ensemble des modules ainsi qu'en configuration minimum avec le module commun et un seul module métier.

Activités régie	Travaux en entreprise	Autres
Gestion du personnel, des absences et des temps passés Gestion des achats, des marchés, de la nomenclature et des stocks Planification des agents  Proposition de réappro., commandes et mise à jour de prix automatiques	Commandes de prestations  Gestion des marchés  Déclaratif sur le patrimoine et mise en évidence d'anomalies Actions récurrentes de sécurité, d'intervention ou de propositions budgétaires (PPA)	Frontal <b>e-ATAL</b> pour l'optimisation de la relation avec les demandeurs. Interface avec les comptabilités et les S.I.G.  Gestion puissante des métiers

## 2. Modularité et intégration

Un module fédérateur (Tronc Commun) offre l'ensemble des fonctions génériques (Interventions, Achats, Travaux en entreprises, Stocks, Agents, Budgets...) communes aux différents secteurs d'activités.

Des modules métiers traitent des spécificités de chaque environnement (Bâtiments, Voirie, Espaces verts et Parc Auto).

Des modules complémentaires proposent à la fois des outils d'aide à la décision (Patrimoine, Planification & préventif).

### 2.1. e-ATAL

#### 2.1.1. L'Intranet : La distribution des demandes et l'information des demandeurs "e-Atal"



#### Les demandes transmises par Intranet : "e-Atal"

Ce logiciel permet d'exprimer des **demandes de travaux ou d'approvisionnement** à destination des Services Techniques. Ceci permet aux Services Techniques de valider ou d'invalider des demandes de travaux avec un strict minimum de saisies.

Un processus peut intégrer un niveau de décision des directions demandeurs, concernant la validité des demandes, avant qu'elles vous soient transmises.

Les demandeurs peuvent également se reconnecter afin de connaître l'avancement de leurs demandes.

#### Le retour automatique d'information au travers de la messagerie :

Par retour d'information automatique les Services Techniques pourront tenir au courant "leurs clients" de la prise compte ou non de leur demande.

Ce module sophistiqué utilise l'interface MAPI et supporte donc la messagerie Outlook/Exchange.

## 2.2. Tronc commun ATAL

Ce module est l'élément intégrateur du produit :

Il apporte une ergonomie commune et une architecture ouverte.

Il facilite le croisement d'informations entre modules métiers et permet une analyse globale du fonctionnement des services.

Il garantit une base d'information cohérente et unique à l'ensemble des domaines d'activité.

Il comprend les sous-ensembles fonctionnels décrits ci dessous:

### 2.2.1. Gestion de l'activité

#### 2.2.1.1. Interventions



ATAL permet à l'utilisateur de gérer aussi bien les demandes de travaux que les interventions. La gestion des demandes permet de suivre toute la phase préliminaire d'étude de faisabilité, d'élaboration de devis et de contrôle des crédits. Lorsqu'une demande est acceptée ou bien, pour les utilisateurs qui ne souhaitent pas gérer les demandes, lorsque des travaux sont décidés, une intervention est créée. Une intervention permet de recenser sous un même intitulé tous les travaux réalisés faisant intervenir un ou plusieurs ateliers. A partir de l'intervention, le service gestionnaire suit l'avancement des travaux et cumule toutes les dépenses réalisées. Lorsque les travaux sont terminés, l'intervention est close et une fiche de coût est générée. S'il le souhaite, l'utilisateur peut établir une facture qu'il envoie au demandeur. Les dépenses gérées au niveau d'une intervention dépendent des modules métiers choisis par l'utilisateur.

#### 2.2.1.2. Magasin et Stock



ATAL offre une gestion de stock multi-magasins permettant de recenser un même article dans plusieurs magasins et de gérer les articles hors stock. Chaque article est caractérisé par une famille et une sous famille et tout un ensemble d'informations mis à jour en temps réel comme le prix moyen pondéré, le dernier prix d'achat, la quantité en stock par magasin, un fournisseur obligatoire s'il fait partie d'un marché,... . L'utilisateur enregistre les mouvements de stock à l'aide de différents types de bons, bon de réservation, de sortie, de transfert entre magasins, de réintégration, d'inventaire, qui lui permettent d'établir des historiques de consommation et de calculer le taux de rotation, le stock moyen, la valeur de consommation et d'effectuer la valorisation du stock.

ATAL prend également en compte indépendamment des stocks :

- de fournitures
- d'habillement
- d'outillage
- et de matériel



### 2.2.1.3. Achats

L'approvisionnement des fournitures est réalisé avec un seul formulaire de commande sur lequel l'utilisateur peut mixer des commandes pour le stock et des commandes pour des interventions. Il dispose d'une gestion multi-fournisseurs et de tout un ensemble de fonctions qui simplifie l'élaboration de ses commandes : une recherche automatique d'articles à commander par rapport à un stock mini, l'élaboration d'une demande de devis, un historique des dernières commandes et une liste des prix fournisseurs par article, ...A chaque réception de fournitures l'utilisateur saisit un bon de livraison. ATAL met à jour les quantités restant à livrer et le stock s'il s'agit d'une livraison pour un magasin. A tout moment, l'utilisateur peut solder une commande, qu'elle soit livrée totalement ou non, et la fonction de liquidation lui permet de valider ses factures fournisseurs.



### 2.2.1.4. Agents

Pour chaque agent, l'utilisateur définit son atelier d'appartenance et sa qualification. Le taux horaire de l'agent est par défaut celui de sa qualification mais peut-être également un taux particulier. ATAL offre des fonctions particulières pour saisir les heures travaillées, les absences et les congés. Un planning récapitulatif présente à l'utilisateur, agent par agent et au mois ou à la semaine toutes les heures réalisées.

### 2.2.1.5. Véhicules

Pour réaliser les travaux demandés, un atelier est souvent amené à utiliser un ou plusieurs véhicules (ex: dépannage). Le gestionnaire a la possibilité de recenser ces véhicules et d'indiquer pour chacun d'eux un coût d'utilisation, à l'heure et/ou au kilomètre. Par la suite il intègre les coûts d'utilisation de ces véhicules dans les interventions.



### 2.2.1.6. Budgets

La fonction budget permet le recensement et le suivi des imputations budgétaires : budget primaire, budget supplémentaire, décision modificative, report, reste sur imputation, cumul. Elle gère les engagements de dépense ainsi que les marchés de commande et de prestation ; elle tient à jour le chiffre d'affaires réalisé hors marché avec chaque prestataire. Chaque mouvement comptable est enregistré dans une liste pour permettre l'échange d'information avec un système comptable.

## 2.2.2. Fonctions générales



### 2.2.2.1. Système d'analyse et d'aide à la décision

Le système d'analyse et d'aide à la décision regroupe toutes les analyses et les statistiques proposées par ATAL II. Ce système s'enrichit régulièrement de nouvelles fonctions. Il permet principalement de réaliser des études sur :

- L'approvisionnement et le suivi du stock,
- L'activité des services et des ateliers et la répartition des coûts et des heures suivant de nombreux critères,
- Les dépenses et travaux réalisés pour chaque équipement ou groupe d'équipements,
- L'activité des agents et la répartition des heures de main d'œuvre, des heures supplémentaires, des absences et congés.

## 2.2.3. Gestion du système

### 2.2.3.1. Système de référence

Au sein du système de référence, ATAL regroupe toutes les fonctions permettant de définir et mettre à jour les éléments invariants. L'objet de la mise en place d'un système de référence est de permettre à l'utilisateur de renseigner une seule fois un certain nombre d'informations communes à plusieurs fonctions. Les principaux éléments du système de référence sont : les services, ateliers et types d'activités, les familles et sous familles d'articles, les natures d'activité, de travaux et d'équipement, les qualifications des agents et les taux d'heures supplémentaires.

### 2.2.3.2. Paramétrage et Outils

Sous le libellé Paramétrage et Outils, **ATAL** regroupe les fonctions de paramétrage et de configuration du logiciel, la gestion des utilisateurs, des droits d'accès et des mots de passe, l'archivage, la sauvegarde/restauration, l'importation et l'exportation des données.  
Ce domaine est réservé aux administrateurs de la base.



## 2.3. Modules Métiers

Chaque module métier regroupe les fonctions propres au métier concerné. Suivant les modules dont dispose l'utilisateur, une présentation et des fonctions particulières du tronc commun sont activées. Pour faire fonctionner ATAL, un module métier au moins est nécessaire.

### Bâtiments



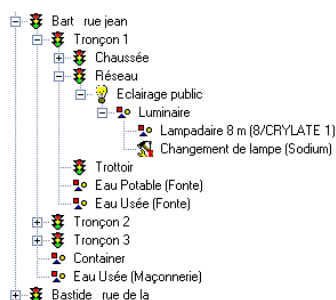
Le module métier « Bâtiments » offre à l'utilisateur des fonctions d'identification des bâtiments, d'établissement de devis et de suivi des bons de travaux et des prestations extérieures.

ATAL propose une arborescence à plusieurs niveaux, une information de nature (sportif, culturel, scolaire, port, village, administratif,...), un recensement par quartier et toutes les informations d'identification pour répertorier les bâtiments ; cette structure facilite la présentation du patrimoine immobilier et permet de multiples analyses lors de l'étude des coûts.

Pour détailler les travaux réalisés sur les bâtiments, l'utilisateur dispose :

- Du bon de travaux sur lequel il renseigne les fournitures et les véhicules utilisés ainsi que les heures de main d'œuvre passées,
- Du bon de prestation lorsqu'il fait intervenir un prestataire dans le cadre d'un marché ou non.

Il a la possibilité d'établir des devis pour ces deux types de bons.



### Voirie



Le module métier « Voirie » offre à l'utilisateur des fonctions d'identification des éléments de voirie, d'établissement de devis et de suivi des bons de travaux et des prestations extérieures, d'identification des concessionnaires et du suivi de leurs travaux.

ATAL propose une arborescence à plusieurs niveaux, une information de nature (chaussée, trottoirs, éclairage, parking, rue, plaque de rue, passage piétons, panneau,...), un recensement par quartier et toutes les informations d'identification pour répertorier les éléments de voirie ; cette structure facilite leur présentation et permet de multiples analyses lors de l'étude des coûts.

Pour détailler les travaux réalisés sur la voirie, l'utilisateur dispose :

- Du bon de travaux sur lequel il renseigne les fournitures et les véhicules utilisés ainsi que les heures de main d'œuvre passées, (exemple: changement de lampe pour l'éclairage public, consolidation de chaussée, etc...),
- Du bon de prestation lorsqu'il fait intervenir un prestataire dans le cadre d'un marché ou non, ou un concessionnaire.

Il a la possibilité d'établir des devis pour ces deux types de bons et dispose d'une fonction particulière pour identifier les concessionnaires.

En complément, avec le module Patrimoine, ATAL gère l'éclairage public et le mobilier urbain.





## Espaces Verts

Le module métier « Espaces Verts » offre à l'utilisateur des fonctions d'identification du patrimoine des espaces verts, d'établissement de devis et de suivi des bons de travaux et des prestations extérieures.

ATAL propose une arborescence à plusieurs niveaux, une information de nature (serres, massifs, pépinières...), un recensement et toutes les informations d'identification pour répertorier les espaces verts; cette structure facilite la présentation du Patrimoine et permet de multiples analyses lors de l'étude des coûts.

Pour détailler les travaux réalisés sur les espaces verts, l'utilisateur dispose :

- Du bon de travaux sur lequel il renseigne les fournitures et les véhicules utilisés ainsi que les heures de main d'œuvre passées,
- Du bon de prestation lorsqu'il fait intervenir un prestataire dans le cadre d'un marché ou non.

Il a la possibilité d'établir des devis pour ces deux types de bons.

ATAL permet d'enregistrer pour chaque campagne de fleurissement le besoin en fleur annuel pour chaque massif. Il est ensuite possible de globaliser le besoin en plan ou en graine pour l'ensemble des massifs ou des bacs.



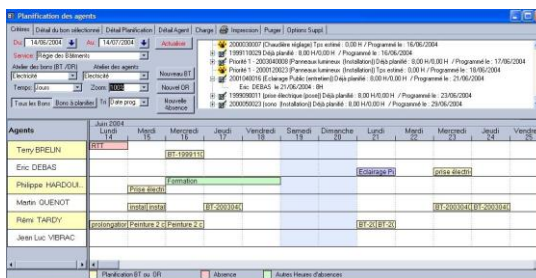
## Parc Auto – Engins

Le module métier « Parc Auto - Engins » a pour objet le recensement, l'entretien et le suivi administratif (assurance, visite de contrôle, sinistres, ..) du matériel roulant. Chaque véhicule est suivi de son achat à sa vente ou sa réforme en passant par tous les changements d'affectation. ATAL gère les sinistres (description puis avancement du dossier et remboursements), les visites de contrôle (nature de la visite, date de prochaine visite, périodicité), l'amortissement, les prises de carburant (avec collecte automatique en provenance des pompes ou des pétroliers).

En conjonction avec les fonctions du tronc commun, l'utilisateur gère les réparations et les rendez-vous, les stocks de pièces détachées et les petites fournitures, les coûts détaillés des interventions et si nécessaire la facturation aux services.

Il est ainsi possible de connaître l'ensemble des coûts liés, vous pourrez alors les prix de revient kilométrique (PRK) ou horaire de chacun de vos véhicules.

Ce module standard peut être complété par le module prêt afin de gérer des réservations de véhicules.



## Planification

Ce module complémentaire permet à l'utilisateur d'avoir une vision d'ensemble de son activité et lui offre des fonctions de planification des travaux en tenant compte de la disponibilité des agents, des matériels et engins.

Il est donc possible d'associer des tâches aux agents.

Les absences sont également visualisées par ce module.



## Patrimoine et Préventif

ATAL permet d'associer des déclarations complémentaires aux équipements (Bâtiments, Voirie et Espaces Verts).

Il est donc possible de déclarer par exemple sur des bâtiments, des toitures, des revêtements muraux, des chaudières ou des extincteurs. Il est également possible d'associer au déclaratif des quantités, des surfaces et des états qualitatifs.

Des périodicités d'interventions sont également proposées. Ceci permet de créer automatiquement des interventions ou de proposer à la réflexion budgétaire des actions potentielles valorisées.

Un suivi des contrôles de sécurité est disponible.

### 3. Références

**ATAL** est un produit solide disposant de plus de 350 références opérationnelles en France et le Benelux

### 4. Conclusion

#### Visibilité globale de l'activité

**ATAL** intègre l'ensemble de l'activité des Services Techniques. **e- ATAL** gère l'activité frontal du progiciel en matière de workflow et processus des services.

#### Suivi des coûts et gestion analytique

Les coûts sont gérés au niveau de chaque intervention. Le produit réalise donc naturellement des vues analytiques de l'avancement des coûts.

Des typologies sont appliquées à de nombreux éléments avec des coûts associés, la saisie des montants est donc réduite au strict minimum.

#### Mode de gestion de l'activité

En fonction des modules métiers et des modes de fonctionnement de nos clients, nous gérons l'activité main d'oeuvre au travers des demandes d'intervention, de la planification d'activités récurrentes ou du constat de temps passé à posteriori sur un domaine non programmé.

#### Amélioration de la qualité des interventions

Vous avez la visibilité sur les stocks et les plannings.  
La prise d'engagement sur les délais est donc simplifiée.

#### Statistiques sur l'activité

**ATAL II** permet de mettre en évidence l'activité des services techniques et ainsi d'informer efficacement les élus.

#### Un produit motivant pour les utilisateurs

**ATAL II** est ergonomique et facile à utiliser.  
Il est évolutif et paramétrable.

Modules ATAL II

