

La Mairie de Saint Germain en Laye choisit la solution Contextor



Xsarnet, éditeur de solutions destinées à améliorer la productivité et la qualité des processus métier de l'entreprise en intervenant au niveau du poste de travail, confirme son positionnement dans le secteur public en accompagnant la Mairie de Saint Germain dans un vaste projet lui permettant d'assurer et automatiser l'interface entre une nouvelle plateforme de téléservices et ses applications métiers. Ce projet devait être réalisé sans rupture d'exploitation ni développements complexes.

Cette démarche s'inscrit dans le cadre d'un projet global d'amélioration de l'accueil au public sous toutes ses formes mis en œuvre par la Municipalité (Projet Astrium). Au niveau des téléservices la Mairie proposait des formulaires où la personne, lorsqu'elle doit faire plusieurs demandes, saisit plusieurs fois la même chose dans plusieurs formulaires différents.

Sa volonté était d'améliorer et de simplifier les démarches pour les citoyens : sur la partie électronique, développée autour de la plateforme de téléservices CapDémat (développée par le CG95), elle voulait donc offrir un point d'entrée unique où le télédéclarant saisit une seule fois les informations répétitives et dépose quelques pièces pour effectuer ses démarches. Un seul « compte citoyen » pour accéder à un bouquet de services.

Un de ces services, la demande d'actes (mariage, naissance, décès), consistait en 3 formulaires dont la reprise impliquait de multiples ressaisies de données. La volumétrie est importante : près de 2 000 demandes d'actes par mois. Il fallait donc s'appuyer sur une solution permettant aux agents concernés de traiter toutes ces demandes et alimenter les applications métiers dédiées à partir de CapDémat, sans qu'il n'y ait de ressaisie ni bien sûr d'interruption de service.

Après une recherche approfondie d'une solution, incluant la demande de développements spécifiques, la Mairie de Saint Germain choisit la solution Contextor de la société Xsarnet, déjà mise en œuvre par le Conseil Général du Val d'Oise dans le cadre de CapDémat. Contextor a été mise en œuvre dans un rôle de « passerelle » entre la plateforme CapDémat et les applications métiers qu'elle alimentait automatiquement, sans aucune ressaisie.

Les agents impliqués dans ce processus ont participé activement à la définition des règles de gestion qu'il fallait prendre en compte, ainsi qu'à l'identification des champs et contrôles qui devaient être pris en compte entre les deux applications interfacées. Il n'a fallu que quelques heures de dialogue avec les experts de Xsarnet pour se convaincre de la faisabilité et que quelques journées de développement pour réaliser et mettre en œuvre cette première automatisation d'un de nos processus clés.

Dès le premier jour de mise en production de la nouvelle solution utilisant Contextor, tous les retours positifs ont immédiatement été perçus :

- Dès le 1er jour, les 50 demandes d'actes de la journée ont été traitées sans encombres.
- La Mairie a changé d'outil, changé de méthodes... sans aucune interruption de service, résolvant ainsi un problème qui aurait pu être épineux.

De plus, et ce résultat est un des plus importants, la mise en œuvre de Contextor a permis de faire sauter un certain nombre de « verrous » dans le cadre du projet global de guichet unique. Comme à chaque fois que l'on touche à des processus impliquant de nombreux agents, des services multiples et mettant en œuvre des outils hétéroclites, la Mairie a dû faire face à des résistances et des inquiétudes, d'autant plus fortes que les volumétries en jeu sont importantes. Par sa facilité de mise en œuvre et son efficacité, Contextor a décomplexifié le projet et l'a transformé en une réussite opérationnelle.

Christophe LANCTUIT, DSI de la Mairie de Saint Germain : « Pour les équipes de la DSI, son rôle a été très important, nous aidant à débloquent certaines situations. Il s'agit d'une alternative pragmatique, agile et efficace aux projets lourds de développement et d'intégration entre les applications. Nous envisageons d'en élargir l'usage à d'autres processus comme le scolaire et notamment à ceux qui n'étaient pas encore automatisés ».