

SRCI équipe la ville de Douai : « Nous voulons des solutions puissantes car d'ici 3 ans, nous aurons mis en place une dématérialisation complète. »

Audits internes, groupes de travail, sensibilisation des services, refonte des processus, c'est progressivement l'ensemble des équipes de la ville de Douai que se tourne vers l'objectif du 0 papier.

Actes, Hélios, Parapheur, Courrier sécurisé, plusieurs solutions sont déjà en place, qui en appellent déjà d'autres. Des projets menés qui ont permis d'améliorer la qualité et la fiabilité des documents échangés, mais aussi le confort des utilisateurs.

Retour sur ces expériences réussies avec Ludovic Joseph, Chargé de projets informatiques.

A la base de tout, une étude sur les coûts d'impression et de logistique des documents produits pour les marchés publics et le service financier. Plus de 12 000 € sont ainsi dépensés chaque année, sans compter les temps de production et de validations. Une volonté commune émerge alors entre la Direction Générale des Services et le Service Informatique : étudier les pistes de dématérialisation documentaire.

« Nous avons franchi le cap de la dématérialisation bien en amont, en amorçant cette réflexion dès 2006, précise Ludovic Joseph, nous savions que l'Etat allait mettre en place des dispositifs et nous ne voulions pas nous retrouver au pied du mur. Nous avons pris le temps d'étudier ce qui se faisait sur le marché pour être sûrs de faire les bons choix, tant techniques que fonctionnels. Quand on met en place un processus informatique, on n'a pas le droit à l'erreur ! »

Initier avec les documents réglementaires

La consultation auprès des entreprises a été lancée en 2011 pour la télétransmission des actes au contrôle de légalité. *« Les prérequis étaient évidemment l'intuitivité et la simplicité de la solution, poursuit Ludovic Joseph, nous recherchions avant tout un prestataire offrant une solution évolutive et une forte capacité d'interfaçage avec les applications de la ville. Nous voulions déjà préparer l'avenir. »*

Le choix s'est porté vers la société SRCI et sa plateforme de dématérialisation iXBus.

Après le Tiers de Télétransmission Actes, c'est le Tiers de Télétransmission Hélios qui a été déployé, dès le début de l'année 2013 et dans un même temps le parapheur électronique.

« Nous signons aujourd'hui les bordereaux de titres et de mandats de manière électronique. C'est pour nous une première étape avant une utilisation plus étendue du parapheur. Nous avons la ferme volonté de proposer une solution unique de signature pour l'ensemble des documents. Les connecteurs avec nos logiciels métiers sont déjà en place, les agents connaissent l'environnement et nous formons au fur et à mesure les signataires, Directeur Général des Services, Directeurs Généraux Adjoints et Elus. Dès que nous étendrons l'utilisation du parapheur à d'autres natures de documents, la transition s'effectuera encore plus simplement et encore plus rapidement ».

Remplacer ses lettres recommandées papier

Une nouvelle étude sur les postes de dépense papier a orienté l'action de la ville de Douai vers ses courriers sortants. Chaque année, l'envoi de lettres recommandées coûtait entre 12 à 13 000 € à la collectivité. *« Nous avons rapidement ajouté une nouvelle brique à la plateforme iXBus avec le module Messagerie sécurisée. Là où la lettre recommandée classique ne nous garantit que la réception par le service courrier de la société destinataire, la lettre recommandée électronique nous assure que c'est bien le propriétaire du mel qui la reçoit directement. La solution est*

aujourd'hui utilisée avec nos fournisseurs, certains élus et pour les lettres de notification de rejet dans le cadre des marchés publics ».

Conduire le changement

Si un projet de dématérialisation fait émerger des besoins, il engendre également des inquiétudes. Une communication importante a été mise en place auprès des services de la ville avec deux axes : informer et faire participer. « Nous avons associé l'ensemble des utilisateurs pour remettre tous les processus à plat, par des groupes de travail, mais également par des actions plus ludiques comme des jeux de rôle confrontant les temps de recherche d'un document papier et électronique. Nous avons vraiment été à l'écoute de leur fonctionnement et leur organisation ».

Et les résultats sont à la mesure des efforts effectués : « Les agents passaient beaucoup de temps sur des questions liées aux circuits de validation, aux déplacements entre services, aux problèmes d'aiguillage... sur la forme plus que sur le fond ! Aujourd'hui, nous sommes dans la qualité en terme de validation et le contrôle, on se concentre sur le contenu. »

La simplicité des outils choisis permet aussi de faciliter l'adhésion des utilisateurs. « Avec le Parapheur iXBus, on peut faire du visa et de la signature sur tout type de document en 3 clics. Je reçois un email, je clique sur le lien, je m'identifie sur la plateforme et j'arrive directement sur le document à viser ou à signer. »

Mesurer le retour sur investissement

Respect du délai de traitement, gain de temps et traçabilité sont les principaux avantages tirés de ces premiers projets. Mais l'aspect budgétaire est évidemment déterminant.

« Le coût d'acquisition ne doit pas être négligé, car l'investissement s'effectue sur plusieurs années. Nous avons fait le choix d'un mode hébergé, puis SRCI nous a proposé une installation en local. Nous en avons la compétence et en 2 ans la solution a été rentabilisée. Le véritable point fort d'iXBus, c'est cette notion de briques, une solution évolutive qui nous permet d'avancer de manière progressive et de monter en puissance ».

Le comité de projet se réunit une fois par mois pour mesurer les avancées et envisager les projets à venir. « Avec SRCI, nous savons que nous pouvons aller plus loin dans la dématérialisation. Nous travaillons à centraliser nos données, notamment pour les pièces justificatives comptables, puis nous étendrons l'utilisation du parapheur avant de parler d'archivage. », conclut Ludovic Joseph.

A propos de SRCI

Les entreprises et les organismes publics choisissent SRCI pour dématérialiser leurs échanges de documents. Grâce à la plateforme iXBus et à son haut niveau de services, le bénéfice client est important et rapidement mesurable : automatisation des processus, gain de temps et de productivité, diminution des coûts et maîtrise des budgets.

Nous les accompagnons pour mettre en œuvre l'ensemble de leurs projets, en assurant la conduite du changement : documents entrants, sortants, workflows transversaux, archivage...

La plateforme iXBus est le fruit d'une expertise établie depuis 28 ans, auprès de 8 000 clients des secteurs privé et public, de toutes tailles et de tous secteurs d'activité.

www.srci.fr

Contact presse :

Marion LECOIN
Responsable Communication
Tél : 02 37 91 20 78
marion.lecoin@srci.fr