

Administration de Roeser

Case Study



Des dossiers numériques au service des citoyens

La commune de Roeser, dans le sud du Luxembourg, est l'exemple parfait d'une administration ayant réussi sa transition vers le tout numérique. Un système intégré de gestion des documents vient à présent remplacer les différents systèmes auparavant nécessaires pour traiter parallèlement les demandes des citoyens et les dossiers. Parmi les nombreux avantages de cette solution électronique : des délais de procédure raccourcis et un environnement de travail plus agréable.

Au sein de l'administration communale de Roeser, 17 employés se tiennent à disposition pour conseiller et aider les 6 300 habitants de la ville, elle-même régie par un Conseil communal constitué du maire et de deux assesseurs. En plus de différents services, l'administration communale gère plusieurs structures d'accueil d'enfants lui appartenant, ainsi que d'autres départements techniques. Au travers de ces activités, près de 150 personnes travaillent directement avec l'administration communale.

Administration de Roeser

Secteur : Secteur public

Lieu : Roeser, Luxembourg

Domaines d'intervention : L'ensemble de l'administration communales

Type de documents: Factures, Compte rendu de réunion, gestion courrier du citoyen, Rapport de séance du Conseil,.....



Exigences et conditions

Avant l'introduction du système de Gestion Electronique de Document (GED), tous les courriers et toutes les demandes réceptionnés par Roeser étaient déjà scannés. Pour autant, leur utilisation après numérisation était compliquée et s'effectuait essentiellement manuellement. Un procédé laborieux puisque les fonctionnaires devaient d'abord entrer à la main l'en-tête des documents reçus dans une base de données Access. La demande était ensuite enregistrée dans un classeur relié à la base de données. Dans le cadre du traitement de la demande, les différents services échangeaient par ailleurs par e-mail certains documents à plusieurs reprises. Seul un aperçu basé sur permettait alors aux employés de garder une relative vue d'ensemble du dossier.



Les choses se compliquaient notamment lorsque le traitement de la demande impliquait une décision du Conseil communal. Dans ce cas, les documents correspondants devaient dans un premier temps être envoyés aux assesseurs externes. Lorsque le Conseil communal avait rendu son jugement, sa décision était documentée dans la banque de données, conformément aux exigences légales en vigueur. De là, elle était ensuite exportée sous forme de document puis transférée au chargé d'affaires compétent. Celui-ci rédigeait alors le courrier de réponse aux parties concernées et enregistrerait à son tour le document ainsi créé dans le classeur initial de la demande.

« Certes, l'ancien système fonctionnait, mais son utilisation n'était absolument pas confortable », résume Alain Inglebert, secrétaire communal à Roeser. « D'une part, le traitement des demandes nécessitait tout simplement trop d'étapes. Et d'une autre, la recherche d'une procédure en particulier n'était possible que dans la base de données Access, ce qui limitait sensiblement la consultation rapide des documents. Nous nous sommes donc mis en quête d'une meilleure solution. »

La solution

La commune de Roeser a finalement opté pour DocuWare. Profitant du calme des mois d'été, l'administration a mis en œuvre le SMD et procédé simultanément à la migration complète de l'ancienne base de données. « Nos utilisateurs ont immédiatement accepté le nouveau système, ce qui est certainement dû entre autres au guidage intuitif des utilisateurs », se rappelle le secrétaire communal.

Aujourd'hui les demandes sont enregistrées de manière centrale et automatique, qu'elles soient reçues au format numérique ou papier. Sur simple pression d'un bouton, un procédé d'intégration dans Outlook transmet par exemple directement les e-mails et fax électroniques aux archives centralisées. Une fois les en-têtes des courriers postaux scannés, les lettres sont lues par un service intelligent d'indexation qui les archive ensuite.

Les demandes ainsi enregistrées atterrissent d'abord dans une liste de synthèse. De là, l'employé compétent les transfère ensuite au moyen d'un tampon numérique aux instances concernées, par exemple le bureau d'état civil, le service de gestion des déchets, l'office d'urbanisme, le service d'accueil des citoyens ou encore l'administration des ponts et chaussées. Les **fonctionnaires** sont automatiquement prévenus de la réception d'un nouveau message et peuvent consulter les nouveaux documents dans leur liste de tâches personnelles. Si plusieurs services sont concernés, les personnes habilitées peuvent également retrouver les différents documents ou les dossiers complets via des mots clés de recherche courants comme l'objet, l'expéditeur, le responsable, le statut ou la date de réception.

Modules installés

- [Autoindex](#)
- [Connect to Outlook](#)
- [DocuWare Import](#)
- [Workflow Manager](#)
- [Task Manager](#)
- [Smart Connect](#)
- [DocuWare Mobile](#)
- [Intelligent Indexing](#)

Après le traitement d'une demande, le courrier de réponse est lui aussi archivé. « C'est automatique au moment de l'impression. DocuWare recherche dans les archives la procédure correspondante et classe le document en conséquence. À ce jour, notre processus de traitement est donc entièrement numérique. Même le tampon final de validation est désormais apposé par voie électronique exclusivement », ajoute Alain Inglebert à propos de la nouvelle méthode de travail.

Le recours au Conseil communal passe lui aussi par la voie numérique. « En règle générale, nos assesseurs ne font que des apparitions ponctuelles dans les locaux de l'administration communale, car ils sont appelés ailleurs par leur activité principale. DocuWare nous permet de les impliquer intégralement aux procédures malgré leur absence physique. Ils peuvent par exemple consulter les comptes-rendus de séances ou les ordres du jour sur leur smartphone, par le biais de l'application DocuWare Mobile », explique le secrétaire communal.

Avantages

Alain Inglebert est très satisfait du nouveau système, notamment en raison de sa simplicité : « En fait, nous travaillons aujourd'hui de la même manière qu'hier sur papier, quand nous apposons par exemple un tampon numérique. À la seule différence que notre administration est désormais nettement plus efficace. »

Et ce aussi bien au niveau de la communication avec l'extérieur que dans le cadre de la collaboration interne, par exemple entre fonctionnaires et assesseurs. Ordres du jour, rapports des séances du Conseil, courriers importants d'instances supérieures comme des directives du ministère de l'Intérieur : à présent, l'archivage et le classement de tous les documents sont centralisés. Les fonctionnaires ont ainsi accès en permanence à la procédure complète et peuvent donc connaître instantanément le degré d'avancement du traitement d'un dossier. La sécurité du système empêche la falsification des documents, ce qui permet à la commune de respecter la législation et d'honorer ses responsabilités en toute simplicité. « Grâce aux fonctions avancées de recherche, nous pouvons sans problème reprendre une décision ou une procédure même des mois plus tard. Là où d'innombrables étapes étaient auparavant nécessaires, seules quelques secondes suffisent aujourd'hui pour traiter une demande », constate Alain Ingleberg.



Le maire et le secrétaire communal ne perdent par ailleurs jamais de vue le volume de travail existant actuellement par fonctionnaire ou par service. Des charges de travail supérieures peuvent désormais être traitées plus rapidement. « Et au final, ce sont les citoyens qui en profitent », en conclut Alain Inglebert. « Même pendant les périodes de forte activité, la solution numérique nous permet de traiter les demandes dans les meilleurs délais et de proposer ainsi à notre commune des services performants tout au long de l'année. »

Bilan



« Les options offertes par DocuWare ont rendu notre administration significativement plus efficace. Pourtant nous travaillons comme auparavant avec le papier, si ce n'est que les tampons que nous apposons sont aujourd'hui numériques. La numérisation des dossiers assure des services plus performants et plus rapides, et nos concitoyens l'apprécient. »

Alain Inglebert, Secrétaire communal de l'administration de Roeser



Vous trouvez ce document ici :

<http://pub.docuware.com/fr/administration-de-roeser>

For more information please visit our website at:

www.docuware.com