



La Commune d'Overpelt

The Road to E-government: Overpelt est la première commune qui se dirige vers le tout digital



QUE LE SECTEUR PRIVE INVESTISSE DANS LES OUTILS INFORMATIQUES EST UNE EVIDENCE DEPUIS DES ANNEES. POUR LE SECTEUR PUBLIC, C'EST DIFFERENT, L'INFORMATISATION S'Y DERoule PLUS LENTEMENT. LA COMMUNE D'OVERPELT CONSTITUE CERTAINEMENT UNE EXCEPTION A LA REGLE. EN 1991 DEJA ON Y COMMENÇAIT LES PREMIERS PROJETS D'INFORMATISATION, ET ACTUELLEMENT ON TRAVAILLE A UNE INFRASTRUCTURE IT AVEC WORKFLOWS INTEGRES POUR L'ORGANISATION ET L'AUTOMATISATION DE TOUS LES SERVICES COMMUNAUX.

DOCUMENTS PAPIER

Le choix a été porté sur Corsa. Ce système de gestion de documents et de workflow, fourni par BCT - The Document Store, est distribué en Belgique exclusivement par Infomat, le Business Solutions Center du groupe Systemat coté en bourse sur Euronext.

Informatiser un organisme public n'est pas une sinécure. Le problème principal est que les autorités consomment beaucoup de papier. Toutes les étapes d'une procédure doivent avoir lieu sur papier parce que la validité juridique des documents doit être assurée. Avec pour conséquence que l'on procède d'une manière totalement différente avec la gestion des documents que dans une entreprise privée.

« Depuis environ 7 ans, nous travaillons sur le 'Road to E-government », dit Jos Kerckhofs, échevin IT et Finance. « Nous avons commencé par rassembler le bon hardware, la bonne infrastructure, les bonnes personnes, etc. dans une structure de base actuelle et efficace. Depuis peu nous examinons comment automatiser les processus de la commune et comment améliorer les services communaux à l'aide d'un outil de workflow digital intégral. C'est ici que Corsa fait son apparition : cet outil va plus loin que n'importe quel système standard de workflow, car nous pouvons facilement implémenter nous-mêmes les nombreuses adaptations dont nous avons besoin. »

E-GOV AWARD

De quoi s'agit-il exactement dans le projet ICT d'Overpelt ? Nous le retrouvons dans un document créé dans le but de remporter un E-Gov Award. C'est de justesse qu'Overpelt ne l'a pas remporté. Mais la commune a quand même fait partie des 3 nominés (sur 90 organismes gouvernementaux).

« En fait, le projet est une combinaison de composants matériels et logiciels qui doit offrir la possibilité aux autorités locales de poser les bases du chemin vers l'E-government. Pour cela, nous distinguons 4 facteurs-clé », selon Jan Vermeulen, responsable IT. « Tout d'abord, il doit s'agir d'un système ouvert, tourné vers l'avenir, il doit être équipé de toutes les possibilités d'élargissement et basé sur l'Open Source et des Open Standards. Deuxièmement, ce projet doit être sécurisé et d'un très haut degré de disponibilité. L'infrastructure doit être conçue de telle façon que l'intégrité, la confidentialité et la disponibilité des applications et des données de la commune soient garanties optimales. Troisièmement, cela doit également amener à une simplification administrative grâce à l'usage d'un Document Management et d'un système Software de Workflow, disponibles pour tous les services et organisations. Finalement, toute l'infrastructure doit également présenter un 'total cost of ownership' peu élevé, grâce à une approche intelligente de la gestion et la répartition optimale des possibilités des partenaires internes et externes. »

DOCUMENT MANAGEMENT, SYSTEME CORSA

« En résumé, notre intention est de traiter les procédures et les dossiers communaux en utilisant un logiciel intégré, sur base d'un workflow », dit Jos Kerkhofs. « Une première étape est la mise à disposition de toutes les pièces et de tous les dossiers dans un système de Document Management. Ces documents sont sauvegardés dans un seul système indépendant des services communaux, où tout le monde a accès aux documents pour lesquels il est compétent. De plus, des possibilités de suivi sont incluses pour les responsables : ils peuvent facilement retrouver et contrôler les documents entrants et sortants, et ont ainsi un aperçu clair du traitement des dossiers. »

« L'étape suivante est la détermination d'un workflow spécifique pour chaque procédure. Ainsi le dossier est automatiquement transféré aux différents services traitants et organes de décision. Cela a pour résultat que les collaborateurs doivent moins se préoccuper des procédures et consacrer plus de temps au contenu des dossiers, qui peuvent être traités indépendamment des personnes. De plus, la durée des procédures peut être réduite, ce qui améliore le processus démocratique. Dans une prochaine phase le citoyen pourra d'ailleurs consulter lui-même, en ligne, le statut de son dossier. Maintenant déjà le service au client est meilleur, car chaque collaborateur peut renseigner immédiatement un citoyen sur le statut de son dossier. »

EXEMPLE CONCRET : UN PERMIS DE BATIR

Un exemple concret : un citoyen a l'intention de construire une maison. Pour ce faire, il a besoin d'un permis de bâtir. Cela prend normalement au moins 6 semaines. A Overpelt, l'entièreté de la procédure ne prend plus que 5 jours.

« Nous pouvons raccourcir de 75% le temps nécessaire pour fournir, par exemple, un permis de bâtir », dit Jos Kerkhofs. « Grâce à l'implémentation des workflows digitaux, les dossiers de ce type sont déjà traités beaucoup plus efficacement. Cela commence dès le matin avec le courrier. Celui-ci est scanné puis introduit dans le système. Lorsque le travail est envoyé au bon service, la procédure peut commencer et les différentes étapes sont parcourues. Les dossiers peuvent même être traités simultanément, et couplés à l'infini à d'autres dossiers hiérarchiquement plus importants. »

AUTRES COMMUNES

Il est évidemment important de se demander si ce système peut être utile et efficace hors d'Overpelt. Jos Kerkhofs: « Bien que nous soyons actuellement la seule commune qui maîtrise cette façon de travailler, le but est que d'autres communes puissent aussi travailler de cette manière. Le but final devrait d'ailleurs être que dans les 365 communes flamandes un workflow soit généré au niveau fédéré flamand. La structure de base de notre système doit pouvoir être utilisée par n'importe quelle commune. Le reste devra évidemment être fait par chacune des communes », ajoute encore Jan Vermeulen. « Que l'on utilise Corsa ou non importe peu, car notre système est indépendant des outils. »

« Le but ultime est d'utiliser les gens plus efficacement. Nous pouvons ainsi impliquer dans d'autres tâches, plus créatives. Et c'est cela, le véritable enjeu. »

CORSA - ECM :

Record Management

- Enregistrement et gestion de documents
- Gestion des archives
- Gestion des relations
- Gestion de la bibliothèque
- Gestion des procès verbaux
- Comptes rendus de management
- Archivage digital de fragments sonores
- Description des archives
- Signature digitale

Document Management

- Imaging / scanning / capturing
- Possibilités de recherche élargies sur base des index et de l'indexation full-text
- Constitution de dossier sur base de relations, dossiers et folders
- Gestion de version
- Possibilités élargies d'autorisation
- Intégration standard dans votre automatisation bureautique
- Support des documents standard et propres à votre société

Archivage Digitale

- Scanner les documents
- Importer les données et les documents
- Sauvegarde au format authentique
- Informations non manipulables grâce à une sauvegarde sécurisée
- Interaction avec les médias de sauvegarde permanents
- Gestion de version complète
- Extraction automatique de données
- Capacité de retrouver des informations
- Sauvegarde de tous les documents digitaux

Workflow Management

- Modélisation des processus
- Workflow - engine



Infomat, filiale du Groupe Systemat, coté sur Euronext, s'est spécialisé durant les 10 dernières années dans le développement de logiciels tant pour le secteur privé que public.

Pour plus d'informations, consultez notre site web www.infomat.eu ou contactez-nous, nous vous proposerons la solution la plus appropriée.

INFOMAT SA
Chaussée de Louvain 435
B - 1380 Lasne
T +32 2 725 52 25 • F +32 2 725 50 02
infomat@systemat.com • www.infomat.eu

INFOMAT LUXEMBOURG
Parc d'Activités Capellen 77-79
L - 8308 Capellen
T +352 31 71 32 296 • F +352 31 71 32 200
infomat@systemat.com • www.infomat.eu

INFOMAT NV
Garden Square AB
Laarstraat 16
B - 2610 Wilrijk (Antwerpen)
T +32 3 820 60 00 • F +32 3 830 69 42
infomat@systemat.com • www.infomat.eu

INFOMAT BV
Meander 251 - 6825 MC Arnhem
Postbus 5085 - 6802 EB Arnhem
Nederland
T +31 26 376 34 81 • F +31 26 376 34 80
info@infomat.nl • www.infomat.eu