

La commune de Roeser est un exemple d'administration ayant réussi sa transition vers le tout numérique. Les demandes des citoyens sont traitées via une solution numérique qui réduit les délais et offre un environnement de travail agréable.



### Alain Inglebert, secrétaire communal

**L'administration communale de Roeser, Luxembourg, traite les demandes des citoyens bien plus rapidement qu'auparavant grâce à DocuWare :**



« Les options offertes par DocuWare ont rendu notre administration significativement plus efficace. Pourtant nous travaillons comme auparavant avec le format 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 savent l'apprécier. »



**Pays :** Luxembourg  
**Industrie :** Administration publique  
**Déploiement :** On-Premises  
**Département :** toute l'organisation

**Au sein de l'administration communale de Roeser, 17 employés se tiennent à disposition des 6 300 habitants de la ville, elle-même régie par un Conseil communal constitué du maire et de deux assesseurs. Près de 150 personnes travaillent directement avec l'administration communale dans les structures d'accueil d'enfants et d'autres départements techniques de la ville.**

Avant l'introduction du système de GED, la commune de Roeser scannait tous les courriers et toutes les demandes réceptionnés. Pour autant, l'utilisation des documents numérisés 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 services échangeaient par e-mail certains documents à plusieurs reprises. Les choses se compliquaient notamment lorsque le traitement de la demande impliquait une décision du Conseil communal. Dans ce cas, le document correspondant devait dans un premier temps être envoyé aux assesseurs externes. Certes, l'ancien système fonctionnait, mais son utilisation n'était absolument

pas confortable. D'une part, le traitement des demandes nécessitait trop d'étapes. Et d'une autre, la recherche d'une procédure en particulier n'était possible que dans la base de données Access. La commune de Roeser s'est donc mise en quête d'une meilleure solution.

### **Un processus de traitement entièrement numérique**

Le choix s'est porté sur DocuWare. Profitant du calme des mois d'été, l'administration a mis en œuvre le système de GED et procédé simultanément à la migration de l'ancienne base de données. Aujourd'hui les demandes sont enregistrées de manière centrale et automatique, qu'elles soient reçues au format numérique ou papier. 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. L'employé compétent transfère les demandes ainsi enregistrées au moyen d'un tampon numérique aux instances concernées, comme le bureau d'état civil, le service de gestion des déchets ou l'office d'urbanisme, où les chargés d'affaires voient les nouveaux documents dans leur liste de tâches personnelle. Si plusieurs

*« 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. »*

*« Grâce à DocuWare, 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 désormais à traiter une demande. »*

services sont concernés, les personnes habilitées peuvent retrouver les différents documents ou les dossiers complets via des mots clés de recherche courants comme l'objet, l'expéditeur, le statut ou la date de réception. Après le traitement, le courrier de réponse est automatiquement archivé au moment de l'impression. DocuWare recherche dans les archives la procédure correspondante et classe le document. À ce jour, le processus de traitement est donc entièrement numérique, même le tampon final de validation est désormais apposé par voie électronique exclusivement. Le recours au Conseil communal passe lui aussi par la voie numérique. En règle générale, les assesseurs ne font que des apparitions ponctuelles dans les locaux de l'administration communale, car ils sont appelés ailleurs par leur activité principale. Malgré leur absence physique, ils peuvent consulter les comptes rendus de séances ou les ordres du jour sur leur smartphone grâce à l'application DocuWare.

### **Un meilleur service aux citoyens grâce aux délais réduits**

La commune de Roeser est très satisfaite du nouveau système, notamment en raison de sa

simplicité. Et ce aussi bien au niveau de la communication avec l'extérieur que dans le cadre de la collaboration interne. Les chargés d'affaires ont accès en permanence à la procédure complète des dossiers et peuvent connaître l'avancement du traitement. La sécurité de révision du système empêche la falsification ultérieure des documents, ce qui permet à la commune de respecter l'ensemble de la législation et d'honorer ses responsabilités. Le système de GED permet en outre de consulter le volume de travail par service ou fonctionnaire. Des charges de travail supérieures peuvent donc être endossées plus rapidement. Au final, ce sont les citoyens qui en profitent. Même pendant les périodes de forte activité, la solution numérique permet de traiter les demandes dans les meilleurs délais.

*« Nos utilisateurs ont immédiatement accepté le nouveau système grâce au guidage intuitif. »*



**En savoir plus : [docuware.com](https://www.docuware.com)**