

Secteur Public

Ville de Vittel



Située en Lorraine, la ville de Vittel compte 5 484 habitants et s'étale sur 24 km². La mairie gère 25 multifonctions répartis dans toute la ville sur 9 sites : l'hôtel de Ville, le centre technique municipal, le centre de préparation omnisports, la police, l'école de musique et de danse, le CCAS, la médiathèque, la maison des associations, et enfin les écoles.

Nom de l'organisation

Ville de Vittel

Secteur d'activité

Secteur Public

Services professionnels

Services de conseil et d'implémentation

Services d'accompagnement et d'exploitation

Solutions installées

Therefore
Uniflow 5.0
Faxbis

Date d'installation

2014

Contact client

Hervé Barthélemy
Directeur des Systèmes d'Information

Contact Canon

François Santoro
Project Manager
Services Professionnels
francois.santoro@cf.canon.fr

Philippe Hissung
Ingénieur d'affaires
philippe.hissung@cf.canon.fr

Accord client pour

Communication en externe
Communication en interne

Un partenariat moteur : revues périodiques et analyse des besoins

Avec la ville de Vittel, Canon a construit un véritable partenariat qui dure depuis plus de 10 ans maintenant. Les besoins de l'hôtel de ville sont détectés continuellement grâce aux revues périodiques réalisées avec les équipes commerciales et services Canon. Ces échanges permettent à l'hôtel de ville d'avoir des informations sur les nouvelles solutions de Canon, et à Canon d'assurer le suivi du contrat en cours. L'hôtel de ville bénéficie ainsi de prestations de conseils sur la meilleure manière de répondre à ses nouvelles problématiques.



Les évolutions récentes de son parc sont principalement liées à des objectifs politiques. Destinée à améliorer la qualité de services rendus à l'utilisateur, la Charte Marianne fixe des délais de réponse précis. De plus, une politique interne à l'hôtel de ville définit des objectifs liés à l'environnement, à la réduction des coûts et à la sécurisation des impressions.

Tous les types de documents sont concernés, qu'ils soient traités par la Direction Générale des services, la Comptabilité ou les Ressources Humaines. Avec la mairie, les consultants Canon ont ainsi identifié les enjeux majeurs auxquels il fallait répondre :

- Le **respect des temps de réponse aux usagers** : le courrier entrant devait être traité en moins de 15 jours.
- La **confidentialité des documents** : que ce soient les payes, les budgets, les arrêtés, les notes confidentielles rédigées par Monsieur le Maire, les notes des avocats sur des affaires en cours, de nombreux documents sensibles sont quotidiennement traités par les équipements de l'hôtel de ville. Ce dernier devait ainsi réduire au maximum le risque de fuites, généré notamment par les impressions orphelines.
- **L'amélioration de la gouvernance** : les élus ainsi que la Direction Informatique souhaitaient avoir une vision accrue sur les équipements de l'hôtel de ville. Ceci devait passer par un suivi d'utilisation des multifonctions et des fax de manière centralisée. Ces derniers, au nombre de 15, étaient reliés à des lignes téléphoniques spécifiques à chaque site.
- **L'adhésion des utilisateurs** : les outils à disposition devaient être plus simples d'utilisation, plus ludiques et plus rapides afin de faciliter leur appropriation.
- **La réduction des coûts** : cet objectif s'appliquait bien sûr aux impressions, mais aussi aux fax qui s'avéraient très coûteux par l'infrastructure qu'ils nécessitent et la consommation inutile de papier (publicité...).

“”

Grâce à la proximité des équipes commerciales et services de Canon, nous sommes informés des nouveautés et conseillés sur les améliorations possibles. Cela m'aide à mettre en adéquation les besoins internes qui vont naître et les solutions proposées par Canon.

Hervé Barthélemy, Directeur des Systèmes d'Information

Canon

Analyse et conseil

Gestion Electronique Documentaire

Les équipes Canon ont préconisé la **dématérialisation des courriers entrants** afin de raccourcir les délais de réponses aux usagers. Le processus de traitement des courriers (responsabilité, tâche et délai) a été redéfini par le consultant et grâce à l'implémentation d'une Solution de Gestion de Documents, la mairie peut désormais horodater les demandes qu'elle reçoit et les suivre de manière précise.

Gestion des impressions, de la comptabilisation et des impressions via un seul outil : Uniflow 5

En ce qui concerne l'exploitation du parc de multifonctions, Canon a proposé un seul outil (la version 5 d'Uniflow), afin de remplacer à la fois l'ancienne version utilisée d'Uniflow (gestion et comptabilisation des impressions) et e-copy (scan-to-mail). Cette nouvelle approche simplifie l'exploitation par les équipes de la mairie au quotidien, ainsi que la formation et la gestion des compétences nécessaires en interne.

Canon a préconisé de mettre en place **l'impression sécurisée** : les commandes d'impressions sont envoyées à une imprimante virtuelle qui gère tous les MFP du parc de la mairie. C'est quand l'utilisateur se retrouve face à la machine et badge ou rentre son code qu'il peut débloquent ses impressions. Il peut également choisir les impressions qu'il veut lancer ou non. Au bout de 72h, les commandes d'impression disparaissent automatiquement.



Les équipes Canon couvrent un très large panel de prestations. Ce panel aussi bien vertical, allant du conseil à l'implémentation concrète des solutions proposées, que transversal via des services d'accompagnement et d'exploitation, nous a permis de construire un véritable partenariat gagnant-gagnant.

Hervé Barthélemy, Directeur des Systèmes d'Information

Face aux objectifs de réduction des coûts et de contrôle du parc, Canon a préconisé la définition de règles d'impression, par exemple l'impression noir et blanc par défaut pour certains types de documents.

La **comptabilisation analytique** des impressions était également un autre moyen d'assurer un suivi plus efficace. Le compteur de chaque machine peut désormais être relevé et attribué à des comptes analytiques pour chaque service de la mairie.

Enfin, deux simplifications majeures ont pu être opérées sur les recommandations de Canon : le scan-to-mail (les utilisateurs peuvent envoyer leurs numérisations directement à une boîte mail), et la dématérialisation des fax (les utilisateurs envoient des e-mails à un numéro de téléphone).

Le déploiement du projet

A partir des besoins analysés, Canon a délimité le périmètre du projet. Une phase de test a suivi, afin de garantir l'intégration parfaite des équipements à l'infrastructure informatique de la mairie. Elle a aussi permis d'appréhender les réactions des utilisateurs. Cette phase d'un mois s'est déroulée sur l'équipement de l'hôtel de ville, choisi pour le nombre et la diversité des acteurs présents sur le site : la Direction Générale, les élus, la Comptabilité, les RH, la Direction Technique...

« Il faut clairement expliquer les bénéfices, afin que le changement ne soit pas vécu comme une décision unilatérale ».

Hervé Barthélemy, Directeur des Systèmes d'Information

Accompagnement au changement

La mise en œuvre doit être associée à un accompagnement au changement, afin de familiariser les utilisateurs aux nouveaux outils. Canon a ainsi produit des outils de communication et des livrables rappelant les bénéfices de l'impression sécurisée à la mairie.

“L'appropriation des nouveautés passe par un petit groupe d'utilisateurs que Canon appelle des « ambassadeurs » ! Une fois qu'ils ont été formés par les services Canon et ont bien perçu les bénéfices et avantages des nouvelles solutions, ils sont en mesure de les présenter aux autres utilisateurs. Le changement se fait ainsi en douceur.”

Hervé Barthélemy, Directeur des Systèmes d'Information

Bénéfices du projet

- **Réduction du temps de traitement** du courrier entrant : aujourd'hui, toutes les demandes sont adressées en moins de 15 jours. Le traitement est également plus fiable, car il n'y a plus de perte documentaire.
- **Réduction des impressions de 35%**, soit 350 000 copies imprimées en moins par an, grâce à la suppression des impressions orphelines ou inutiles et à la communication réalisée à partir des livrables Canon.
- **Gain de coûts** lié à la réduction des impressions et la résiliation de la totalité des lignes téléphoniques qui géraient les fax, de l'ordre de 3 000 € annuels.
- **Sécurisation de la gestion documentaire** : les documents sont récupérés par les utilisateurs dès leur sortie.
- **Meilleure vision et contrôle du parc** : il est désormais plus facile de détecter des volumétries inhabituelles, voire les fraudes. Les données chiffrées sur les impressions permettent également de justifier les investissements réalisés en la matière.
- **Refacturation exacte des impressions** : la mairie reporte sur les budgets des différents services l'utilisation précise qu'ils ont faite de leur parc. Il est également possible de refacturer les prestataires externes auxquels des services sont délégués (CCAS, associations, centre d'hébergement sportif, ...)
- **Appropriation rapide des utilisateurs** aux nouveautés mises en place grâce à l'accompagnement au changement et à la migration vers un seul outil.
- **Meilleure mobilité** des utilisateurs : les collaborateurs peuvent débloquer leurs impressions où ils le souhaitent lors de leurs déplacements sur les différents sites gérés par l'hôtel de ville.

« Le directeur de la médiathèque à 2 km peut envoyer des impressions depuis son lieu de travail puis libérer ses impressions sur un multi-fonctions de l'hôtel de ville plus adapté à ses besoins. Cela rend l'impression nomade ! »

« Canon nous apporte des conseils concrets. Proposer une solution et la mettre en oeuvre dans un environnement client particulier sont deux expertises différentes. Canon nous apporte les deux. »

Hervé Barthélemy

Directeur des Systèmes d'Information

Ville de Vittel

Canon France S.A.S

17, Quai du Président Paul Doumer
92414 Courbevoie Cedex
R.C.S Nanterre N°Siret : 738 205 269 01 395

www.canon.fr

Publication | Novembre 2015

Canon