



En octobre 2012, le Département de Loire-Atlantique engage un projet transverse à l'ensemble des services visant à les doter d'une gestion outillée des correspondants (citoyens, entreprises, associations) et des échanges, comprenant la numérisation du courrier papier et le traitement centralisé des e-mails et des demandes reçues par formulaires internet.

Au-delà du remplacement d'une application de gestion du courrier obsolète et peu utilisée, le Département décide de mettre en place un parapheur électronique unique et transversal, permettant de faire circuler, viser et signer les courriers sortants, les notes internes, les flux comptables, et les documents de marché (notifications, attestations de service fait, factures). Plusieurs enjeux de modernisation sont adressés via le projet :

- La mise en place de processus harmonisés (normalisation des procédures, circuits de validation, réduction du délai de traitement des demandes),
- la réduction de la consommation de papier par la dématérialisation de tous les courriers entrants et la mise en place de la signature électronique,
- la mise en conformité avec la charte Marianne, permettant d'apporter systématiquement une réponse aux demandes des usagers dans un délai maîtrisé

A l'issue d'un appel d'offres, le progiciel 6Tzen (ex-Admimail) de la société Adminext est retenu. Le projet est conduit par équipe resserrée, constituée d'agents de la collectivité et de consultants et ingénieurs de l'éditeur, mêlant ainsi compétences informatiques et organisationnelles. En effet, la pleine réussite de ce projet passait par une collaboration étroite de l'ensemble des acteurs afin de prendre en compte à la fois les évolutions fonctionnelles et managériales liées à la circulation des dossiers et à la gestion d'une base de contacts transversale, ainsi que l'interface de 6Tzen avec les applications métier du Département.

La mise en place de 6Tzen a été bien accueillie par les équipes du Département, d'autant que le déploiement du projet a concorde avec un vaste projet de déconcentration de ses services : six délégations territoriales, ayant pour objectif d'assurer un meilleur service de proximité aux usagers, ont été déployées en novembre 2013.



ONIDJI - FOTOLIA

En menant ces deux projets de front, le Département s'est donné les moyens d'améliorer la qualité du service rendu aux usagers : la mise en place de 6Tzen a permis de fluidifier la circulation et le suivi de l'information entre les services du siège et les services au territoire.

Les utilisateurs finaux ont été étroitement associés au projet, depuis la phase de sélection du titulaire, jusqu'aux ateliers de paramétrage, facilitant ainsi la définition des nouvelles méthodes de travail et l'appropriation du logiciel.

Les formations de l'ensemble des services commencent en octobre 2013 pour s'achever au début de l'année suivante, marquant ainsi l'entrée dans la phase de généralisation auprès de 2 000 utilisateurs au quotidien. Les équipes d'Adminext et du Département restent fortement mobilisées sur ce projet pour proposer aux agents et aux usagers un service au plus proche de leurs besoins.

Pour le CG44, cette collaboration est réussie : "Après plus de 6 mois d'utilisation, nous sommes satisfaits d'avoir choisi 6Tzen. L'ensemble des fonctionnalités n'est pas encore utilisé tant 6Tzen est complet. Adminext continue à nous assister avec une grande réactivité et sait apporter des réponses constructives dans cette nouvelle phase de montée en puissance de l'utilisation de 6Tzen."

*Thérèse Le Tallec, chef de projet parapheur,
Annie Armange, chef de projet courrier*

**DÉPARTEMENT
DE LOIRE-ATLANTIQUE**
Gestion de la relation usager
et parapheur transversal

PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL :
Gestion des correspondances
(courriers / email / formulaires
web / notes internes) – Parapheur
électronique transversal – GRC

NOMBRE D'HABITANTS : 1 300 000

**NOMBRE D'UTILISATEURS
DE 6TZEN :** 2000

DURÉE DU PROJET : 12 mois

TÉMOIGNAGE

**Christophe Rancy, directeur assemblées et coordination générale,
Département de Loire-Atlantique**

« Ce qui est intéressant dans la solution mise en place, c'est la montée en puissance des fonctionnalités proposées de la plus générale comme la distribution du courrier et le parapheur électronique, aux plus spécifiques comme la distribution automatisée des demandes d'emploi en fonction des codes postaux des candidats et la mise en place d'une gestion des mails reçus dans les boîtes morales.

J'ajouterai le remarquable professionnalisme des équipes d'Adminext et les coûts raisonnables pour les évolutions ainsi qu'une très bonne réactivité pour prendre en compte les demandes de la collectivité.

L'enjeu pour le Département par rapport à ce projet sera de continuer à enrichir les fonctionnalités de l'outil sans trop complexifier car il a vocation à être utilisé par 2 000 agents de la collectivité »