



6Tzen
Le service public dématérialisé

«La Région Poitou-Charentes a engagé le projet ASUR de gestion dématérialisée de la relation usager, avec l'assistance d'Adminext, éditeur du progiciel 6Tzen. Après une première phase de montée en charge, focalisée sur les correspondances, la Région étend le périmètre de l'application à ses processus métiers.»

La Région Poitou-Charentes a lancé une étude d'opportunité relative à la mise en place d'une gestion informatisée de la relation usager. En effet, le développement de ses compétences et de son offre de services sur son territoire renforçait la problématique du pilotage des échanges avec les usagers de la Région et du partage transversal de l'information.

Comme le précise la Secrétaire Générale « La Région Poitou-Charentes, déjà très engagée dans les services en ligne pour les citoyens souhaitait consolider sa relation avec les usagers et optimiser la transversalité et le partage de l'information pour un service public plus efficace ».

La Région décide donc de lancer le projet transversal ASUR : Accueil Simplifié des Usagers de la Région et retient, à l'issue de la procédure d'appel d'offres, la solution 6Tzen de la société Adminext. Ce projet a pour ambition

d'être global et multicanal, traitant la majorité des flux courants et métiers échangés avec les tiers. De nombreux canaux de communication sont pris en charge : courriers, courriels, fax, ou encore formulaires web. Il est également multi-utilisateurs, s'adressant à tous les types d'usagers : citoyens, entreprises, associations, élus, etc. Ce projet prévoit dans une phase ultérieure, l'intégration des échanges téléphoniques et guichet.

Cette démarche vise à créer un référentiel unique des usagers de la Région. Il met à disposition des agents une base de connaissance commune des correspondances, dans le but d'améliorer la qualité du service rendu au citoyen, tout en garantissant le respect des libertés individuelles.

L'équipe projet de la Région intervient, en étroite collaboration avec les experts d'Adminext, sur les phases d'étude et de réalisation. Les services pilotes bénéficient ensuite de l'outil adapté à leur contexte.

À ce jour, environ 200 personnes travaillent quotidiennement sur l'application et son utilisation s'étend régulièrement à de nouveaux usages métiers tels que :

- la gestion des achats par la dématérialisation des bons de commande, factures, et marchés ;
- la gestion protocolaire par la dématérialisation des invitations à l'attention de la présidence ;
- la transmission des flux comptables à la papeterie régionale (Protocole PESV2).

À terme, l'application a vocation à devenir l'espace unique de validation de l'ensemble des pièces de la collectivité et peut être, à l'avenir, l'espace unique de signature.

Pour le Directeur des systèmes d'information « Le projet ASUR appartient à la colonne vertébrale du schéma directeur informatique. La dématérialisation de la majeure partie des documents transitant entre les services a permis de réduire aussi bien les délais que les coûts de

traitement, tout en assurant la traçabilité des documents ».

Au travers de ce programme, la Région a adressé plusieurs enjeux de modernisation :

- 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 des documents et la mise en place de la signature électronique dans les circuits de validation.

Résolument tournée vers une démarche de qualité de service, la Région Poitou-Charentes est également engagée dans un processus de dématérialisation de ses dispositifs afin d'étendre son offre de services numériques et faciliter la vie quotidienne de ses administrés. Après bientôt deux ans d'utilisation restreinte, la Région Poitou-Charentes va déployer le projet Asur à l'ensemble de la collectivité pour consolider ses processus internes et améliorer l'efficacité des services rendus en s'appuyant sur deux atouts : la réactivité des équipes Adminext et la souplesse de l'outil 6Tzen.



CONTACTS

CHEFFES DE PROJET :

Halima Bridja (fonctionnelle) / Isabelle Brissonnet-Joubert (technique)

DIRECTION :

Blanka Scarbonchi (Secrétaire Générale) / Pierre-Yves Brault (DSI)

www.6tzen.fr