

L'archivage numérique en faveur du développement durable dans l'arrondissement londonien d'Islington



« La perte d'un dossier papier est bien évidemment un problème. L'accès Internet nous permet, ainsi qu'à nos locataires, d'accéder rapidement aux informations sans compromettre la sécurité physique du document original. »

– Doug Goldring
Directeur de l'exploitation des logements à Islington

Contexte

Islington est un des arrondissements de Londres qui présente la plus forte mixité sociale : environ 55 % de la population vit dans des logements sociaux et côtoie des résidences cossues occupées par leurs propriétaires et dont la valeur peut atteindre plusieurs millions de livres sterling. Afin de réduire la fracture numérique, Islington a installé un accès sans fil à Internet et mène un projet pilote proposant son propre service de télévision numérique. Celui-ci permet aux habitants d'accéder aux services de la municipalité d'arrondissement depuis leur domicile, à l'aide de leur téléviseur.

L'enjeu

La prestation de services en ligne est un défi qui exige des modes de travail novateurs. Le service informatique et technique du conseil municipal, le Technology Solutions Group (TSG), a montré la voie du changement organisationnel au travers de plusieurs projets visant à maximiser l'usage des ressources existantes, à améliorer les services, ainsi qu'à créer un environnement de travail plus dynamique, plus intelligent et plus souple pour les équipes municipales.

TSG a calculé que le conseil municipal pouvait réaliser des économies significatives en réduisant l'espace occupé par ses bureaux. Les estimations les plus prudentes montraient que, dans cette partie de Londres, chaque bureau coûte environ 6 000 livres sterling par an, une somme qui pourrait être mieux utilisée dans les services aux administrés.

En mettant en place un accès réseau sans fil et des méthodes de travail plus flexibles, avec des bureaux virtuels et l'utilisation du télétravail, TSG a réussi à doubler en trois ans le nombre de personnes tout en occupant le même espace. Actuellement, le groupe a installé 110 personnes dans un espace précédemment occupé par 65 personnes.

La solution

La dépendance vis-à-vis des documents papier a été un défi important. Les équipes avaient du mal à travailler depuis leurs domiciles car elles avaient besoin d'accéder à des dossiers papier stockés dans les bureaux. D'autre part, une grande superficie était occupée par des masses de dossiers papier, ce qui était très coûteux, compte tenu du quartier.

Le conseil municipal a décidé de lancer un projet pilote visant à tester un mode de travail sans papier. Il a retenu le logiciel de gestion de contenu d'entreprise de Xerox, DocuShare®, entièrement développé en technologie Web. Cet outil a été installé et est actuellement hébergé par Xerox, partenaire d'externalisation de longue date du conseil. Le conseil a également remplacé les imprimantes de bureau individuelles par des unités multifonctions de Xerox®, capables de copier, imprimer et numériser.

La première phase de l'installation de DocuShare® a été testée en mode pilote par le Service d'aide aux étudiants de l'arrondissement. Ce projet pilote a couvert la numérisation et l'archivage de 350 000 pages, désormais accessibles en ligne pour faire des recherches.

Mi 2007, les serveurs DocuShare contenaient environ 1,2 millions de documents, allant de simples lettres d'une page jusqu'à des baux de 100 pages. Les documents stockés contiennent des index permettant de les relier aux registres des naissances, des mariages et des décès, aux réclamations sur les amendes de stationnement, au fichier des baux et aux fichiers fiscaux du conseil.

Les dossiers numériques et papier sont chargés chaque jour, directement à partir des postes de travail des utilisateurs, via une fonction de numérisation centralisée assurée par les multifonctions installés localement. Le conseil prévoit 500 utilisateurs actifs de DocuShare avant la fin de 2007.

Il était également essentiel pour le conseil municipal d'être à même de localiser et d'extraire des informations rapidement et de manière efficace afin de respecter les obligations liées à la loi britannique sur la liberté de l'information. Cette loi est entrée en vigueur le 1er janvier 2005. Elle donne à tout citoyen un droit d'accès aux informations détenues par une autorité publique. Toute agence publique doit accepter ces demandes et fournir les informations demandées en moins de vingt jours ouvrés.

Les équipes de TSG doivent numériser les documents pour les stocker dans DocuShare® et les extraire au format numérique à l'aide du puissant utilitaire de recherche inclus dans DocuShare®. Cette extraction en ligne rapide a considérablement accéléré la réponse aux administrés qui réclament des documents au titre de la loi sur la liberté d'information. Le délai de réponse a nettement diminué, dans certains cas de plusieurs semaines à quelques jours.

Les résultats

Avec DocuShare, le conseil municipal d'Islington a créé avec succès un modèle de travail sans papier et intelligent. Il peut désormais le déployer à ses autres départements pour les faire profiter de ces avantages financiers, environnementaux et sociaux.

Le mode de travail sans papier a déjà permis au conseil d'économiser des centaines de milliers de livres sterling et de se débarrasser de grandes quantités de papier. Il a été estimé que l'archivage numérique de 250 000 pages permet d'économiser 12 m² d'espace qui coûteraient 2 400 livres sterling par an. D'autre part, l'impression de documents ne coûte qu'un penny par page sur une unité multifonction, contre 11 pence sur une imprimante individuelle. Ces gains d'efficacité ont permis au conseil d'économiser 8 millions de livres sterling en 2007. En conséquence, les résidents de l'arrondissement d'Islington bénéficient d'une taxe d'habitation parmi les plus basses de Londres.

La possibilité de travailler simultanément à plusieurs sur le même fichier améliore aussi la prise de décision et l'efficacité des équipes

du conseil. Elle permet de faciliter le regroupement des équipes et de mieux rationaliser les procédures afin d'améliorer la qualité de service. En outre, il n'y a désormais plus de risque de classement incorrect, de perte ou de destruction accidentelle des fichiers numérisés, grâce aux protocoles de sauvegarde et de continuité des activités.

L'archivage numérique présente également de gros avantages pour l'environnement, car il réduit considérablement les volumes imprimés, économisant ainsi du papier et de l'énergie. Le télétravail participe au désencombrement de la circulation et à la réduction de la pollution ce qui permet à la municipalité de se rapprocher de ses objectifs d'un Islington plus vert.

Les opportunités créées par la dématérialisation des modes de travail apportent également des bénéfices sociaux à la communauté. En effet, selon le conseil, la souplesse des nouveaux modes de travail rendus possibles par la gestion électronique des documents permet de créer des emplois locaux, en particulier pour les personnes qui, pour diverses raisons, ne peuvent pas travailler dans un bureau. Elles peuvent à présent être embauchées, formées puis équipées pour travailler depuis leur domicile.

Le conseil envisage également de renforcer ses relations avec les résidents et les entreprises locales en proposant un accès public et sécurisé à des services avancés de gestion de documents qui utiliserait pour cela Internet et un réseau sans fil.

Et demain ?

Le déploiement de la conversion de documents au format électronique sur les dix départements du conseil étant actuellement en cours. L'arrondissement d'Islington va bientôt devenir un des plus gros utilisateurs de DocuShare au Royaume-Uni. L'objectif à long terme est de convertir la grande majorité des documents conservés par la municipalité en documents numériques interrogeables et d'instaurer ainsi, dans tous les départements, des modes de travail intelligents qui apporteront des améliorations durables dans les services offerts aux usagers. En outre, avec l'archivage numérique des documents historiques de tout le conseil et leur mise à disposition dans tout l'arrondissement grâce au réseau sans fil, le conseil pourra encore améliorer ses performances et créer des services réellement novateurs pour ses résidents.

Résumé de l'étude de cas

L'enjeu

- Dans cette partie de Londres, chaque bureau coûte environ 6 000 livres sterling par an, une somme qui pourrait être mieux utilisée dans les services aux administrés.
- Pour permettre un mode de travail plus souple, le conseil a souhaité réduire sa dépendance vis-à-vis des documents papier stockés dans un entrepôt central
- Le respect de la loi britannique sur la liberté de l'information impose au conseil municipal de donner au public accès à des informations en vingt jours ouvrés

La solution

- La mise en œuvre de DocuShare, logiciel de gestion de contenu d'entreprise (ECM) de Xerox, DocuShare, complétée par des prestations de back-up et de continuité de l'activité
- Le remplacement des imprimantes de bureau individuelles par des unités multifonctions Xerox®

Les résultats

- Fin 2007, on pouvait compter 500 utilisateurs actifs et plus de 1,2 millions de documents stockés sur les serveurs DocuShare®
- Une économie annuelle de centaines de milliers de livres sterling grâce à la suppression de grandes quantités de papier et à l'amélioration de l'efficacité des processus
- L'amélioration de la qualité de service et la suppression du risque de mauvais archivage, perte ou destruction accidentelle des fichiers numérisés
- Des avantages environnementaux grâce à la réduction du volume de papier, de la consommation d'énergie et des temps de transport

A propos des Services de Xerox. Xerox est l'un des leaders mondiaux en matière de processus métier, de technologie de l'information et de services de gestion documentaire. Alliant l'expertise et des capacités opérationnelles au niveau mondial, nous vous permettons de réduire vos coûts, de rationaliser vos processus opérationnels, d'améliorer vos résultats afin de concentrer vos efforts sur ce que vous faites de mieux : votre cœur de métier.

Pour plus d'informations sur ce que nous pouvons apporter aux collectivités locales, rendez-vous sur le site www.xerox.fr/services.

