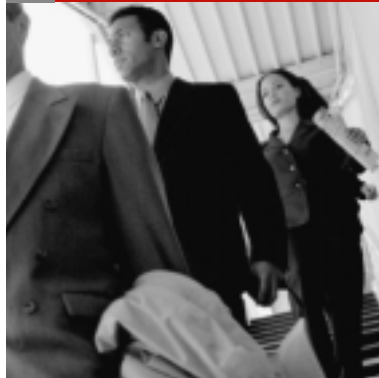


Témoignage client SAP Secteur public

Avec l'aide de SAP, la ville de Bienne en Suisse a mis en place un portail bilingue permettant des transactions en ligne entre l'administration de la ville, ses habitants et ses entreprises. Grâce à l'intégration offerte par la solution "SAP for Public Sector", l'administration de la ville dispose désormais de processus transversaux permettant d'éviter les erreurs et de gagner un temps considérable.



LA VILLE DE BIENNE AU SERVICE DE SES HABITANTS AVEC L'ADMINISTRATION ÉLECTRONIQUE

UN PORTAIL A LA POINTE DU PROGRÈS POUR UNE VILLE TOURNÉE VERS L'AVENIR

Avec près de 50 000 habitants, la ville de Bienne, qui se situe dans le canton de Berne, est la plus importante communauté bilingue de Suisse. Siège de l'Office Fédéral de la Communication (OFCOM) et l'une des quatre villes d'accueil de l'exposition nationale suisse Expo.02, c'est à juste titre qu'elle s'est elle-même baptisée « la ville de la communication ». Fortement décentralisée, l'administration de la ville compte 6 bureaux principaux et 30 bureaux moins importants employant un total de 1 100 personnes environ. Fidèle aux idéaux de la ville, elle adopte des stratégies d'administration électronique qui mettent l'accent sur la qualité de la communication avec les citoyens. Selon Rudolf K. Spiess, responsable des systèmes d'information : « Tout citoyen devrait pouvoir demander une autorisation de stationnement à toute heure de la journée, sept jours sur sept, et ce depuis chez lui. Il devrait également pouvoir l'imprimer. »

UN NOUVEAU DÉPART

Bienne a lancé son premier site Web en 1997, mais le projet n'a pas bénéficié d'un appui interne suffisant pour avoir un réel impact. « Nous n'avions pas assez de personnel pour vraiment le propulser », déclare R. K. Spiess. « Au bout de deux ou trois ans, tout ce que nous avons réussi à récolter, ce sont des plaintes concernant des informations obsolètes ou manquantes. »

« Nous voulions que les citoyens et les entreprises puissent effectuer des transactions en ligne », affirme R. K. Spiess. « L'administration à l'ancienne a fait son temps. Les services aux administrés nécessitent une refonte totale. Le projet d'administration électronique nous offre l'opportunité de repenser et de moderniser les processus sous-jacents. »



SAP FRANCE S.A.
 57/59 bd Malesherbes
 75008 Paris
 Tél. : 01 55 30 20 00
 Fax : 01 55 30 20 01
www.sap.com/france

Bienne utilise déjà des logiciels SAP pour la comptabilité, le contrôle de gestion et la gestion des ressources humaines. Elle a choisi de travailler avec SAP sur ce nouveau projet. « Nous cherchions à automatiser nos processus de gestion de bout en bout, et la solution SAP permet justement de le faire », explique R. K. Spiess.

UN SYSTÈME UNIFIÉ

Du front-office au back-office, la solution d'administration électronique de "SAP for Public Sector" offre une intégration transparente entre les formulaires Web, le workflow et les archives électroniques. Elle prend en charge le traitement interne en reliant les systèmes de paiement en ligne et les fonctions comptables. Ouverte et souple, la solution aide les administrations publiques à créer un système unifié rassemblant les données de solutions existantes et celles de solutions tierces.

UNE FORTE IMPLICATION

Avec l'aide de SAP, une étude préalable avait été menée au cours de l'été 2001. Une enquête avait notamment été réalisée auprès de l'ensemble des services afin d'informer du projet de portail et d'identifier les processus clés devant être mis en ligne. Après une phase de mise en œuvre de huit mois, le nouveau portail est devenu opérationnel au début du mois de mai 2002.

« Les membres de l'équipe, internes comme externes, se sont beaucoup impliqués dans le projet, si bien que ce dernier a pu être réalisé très rapidement, » commente R. K. Spiess. La phase 1, permettant la demande en ligne d'autorisations, est maintenant en place. La phase 2 autorisera le paiement automatique, tandis qu'à la phase 3, les citoyens auront la possibilité d'imprimer eux-mêmes des autorisations.

L'infrastructure du système comprend la plate-forme du portail ainsi qu'un système de gestion de contenu Web. mySAP™ CRM, l'une des composantes principales de l'e-gouvernement SAP, relie le front-office et le back-office, lesquels correspondent aux vues internes et externes des services publics. Les données des citoyens sont partagées par toutes les applications de la mairie, SAP et non SAP, grâce aux workflows du CRM.

UNE CHAÎNE DE PROCESSUS AUTOMATISÉE DE BOUT EN BOUT

La procédure de déclaration concernant les animaux de compagnies illustre bien le fonctionnement du nouveau système. Auparavant, des officiers de police se déplaçaient dans les foyers pour collecter les droits dus, en vendant des timbres spéciaux. Aujourd'hui, le propriétaire d'un chien peut enregistrer son animal en ligne. Le processus est entièrement automatisé. L'officier de police reçoit une notification, contrôle les faits et confirme la demande d'enregistrement. Cela déclenche le processus de facturation. Une fois la facture réglée, le timbre est envoyé au propriétaire du chien. Cette organisation permet de gagner du temps et d'éviter les erreurs.

UNE NAVIGATION AXÉE SUR LES ÉVÉNEMENTS IMPORTANTS DE LA VIE

Avec sa navigation organisée autour des événements importants de la vie (par exemple la naissance d'un enfant ou un déménagement), le portail de Bienne est conçu pour être extrêmement convivial. Ainsi, les administrés n'ont pas besoin de comprendre le fonctionnement interne de l'administration de la ville pour trouver les informations qu'ils cherchent.

DES RÉACTIONS POSITIVES

Le nouveau service en ligne a provoqué des réactions positives de la part des médias et de la population locale, tandis que le personnel administratif se montre très satisfait de la convivialité du logiciel. R. K. Spiess pense que l'amélioration de la conception des processus internes stimulera la productivité. « Nous en observons déjà les premiers signes. En diminuant la charge de travail du personnel, le système permet à ce dernier de se concentrer sur d'autres tâches. »

ET BIEN PLUS EN VUE

Ce projet n'est en aucun cas terminé. D'autres processus de gestion devraient également être améliorés prochainement, avec l'aide de SAP. La ville prévoit notamment une solution intranet pour l'approvisionnement et la distribution d'articles, une solution de gestion de l'occupation des postes et enfin, une procédure Internet pour le traitement des demandes de permis de construire.