



Easy Tax Sending & Click & Post

Optimisation du temps, économies et rationalisation du service à la population

L'administration communale de Manage automatise l'envoi de ses taxes communales

Commune du Hainaut, Manage compte un peu plus de 23.000 habitants et environ 9.900 ménages et commerces imposés. Comme toutes les communes du pays, Manage se doit de répondre de manière optimale aux besoins de ses citoyens et se retrouve souvent confrontée à des défis liés au contexte économique et à la nécessité de rationaliser ses processus de travail.

Jusqu'il y a peu, **la commune wallonne envoyait ses taxes aux citoyens manuellement...** Un travail titanesque pour Philippe Hanard, Responsable du service des taxes, et surtout une énorme perte de temps et d'argent pour la commune. La situation ne pouvait plus durer et il fallait trouver une solution afin d'optimiser le processus d'envoi, et ainsi diminuer à la fois la durée et le budget consacrés à cette tâche administrative fastidieuse. Cliente de longue date pour son matériel d'impression, Manage s'est naturellement tournée vers Ricoh afin de voir comment celle-ci pouvait optimiser la gestion du workflow lié à l'envoi des taxes communales.

RICOH
imagine. change.



↑ 5 jours

de travail de gagné grâce à l'automatisation des processus !

"Ce qui nous a tout de suite séduit avec les solutions proposées par Ricoh, ce sont la facilité d'utilisation de ces services, leur rapidité et surtout le gain de temps non négligeable qu'elles nous procurent. Là où je devais effectuer un travail fastidieux, sans aucune valeur ajoutée, je me limite aujourd'hui à quelques clics et Ricoh se charge du reste."

Philippe Hanard
Responsable du service des taxes

6 jours par an

Chaque année, le responsable des taxes de la commune de Manage appréhendait la période d'envoi des avertissements-extraits de rôle. Deux pages recto-verso à imprimer, à plier, à mettre sous enveloppe et à affranchir... Près de 10.000 fois ! Une fois tous ces documents traités, il fallait alors aller à 20km de là chez bPost à Gosselies pour chercher deux boîtes de virements, retourner à la commune et remplir les enveloppes, mobiliser une camionnette de la régie communale, se rendre à nouveau chez bPost, vider le véhicule et payer en liquide pour l'affranchissement des lettres. Un travail pénible qui demandait 3 jours de travail...

Mais cela ne s'arrêtait pas là ! Un mois après cette première étape, l'administration communale devait envoyer les rappels aux personnes qui ne s'étaient pas encore acquittés de leurs impôts. Nouvelle manipulation de 1.500 à 2.000 courriers suivant la même procédure. Deux nouvelles journées perdues. Encore un mois plus tard, c'était au tour des recommandés pour les derniers retardataires.

Durant cette étape, outre les répétitives manipulations, l'employé communal devait préparer une centaine de feuilles, les imprimer, retirer l'étiquette et la coller sur chaque enveloppe avant de déposer tout cela une nouvelle fois chez bPost. Encore une journée consacrée à l'envoi des taxes.

En tout, l'envoi des taxes, rappels et recommandés nécessitait 6 journées entières de travail auxquelles venaient s'ajouter les frais d'impression, l'achat des enveloppes, la mise sous pli manuelle, l'essence pour le transport des lettres, les coûts d'affranchissement...

En deux mots : chronophage et dispendieux.

Double objectif : gagner du temps ET réduire les coûts

La commune de Manage était bien décidée à trouver les meilleures options afin de remédier à cette situation. C'est tout naturellement qu'elle s'est tournée vers son fournisseur de longue date pour son matériel d'impression : Ricoh.



RICOH
imagine. change.

www.ricoh.be

Les chiffres et données présentés dans cette brochure sont rattachés à des études de cas spécifiques. Des cas particuliers peuvent avoir des résultats différents. Tous les noms d'entreprise, de marque et de service sont la propriété de leurs détenteurs respectifs et sont déposés. Copyright © 2019 Ricoh Belgium nv/sa. Tous droits réservés. Cette étude de cas, son contenu et/ou sa mise en page ne peuvent pas être modifiés et/ou adaptés, copiés en intégralité ou en partie et/ou intégrés dans d'autres travaux sans l'accord écrit préalable de Ricoh Belgium nv/sa.

Le challenge lancé était double : faire gagner du temps au responsable des taxes et réduire tous les coûts liés à l'envoi des taxes communales.

Après examen de la problématique, Ricoh a proposé la mise en place des **solutions externalisées évolutives** et entièrement gérées afin de rationaliser les opérations : **Easy Tax Sending et Click&Post.**

Le résultat ? Des coûts moindres et un gain de temps considérable !

Automatisation des processus

Régler l'envoi des taxes en un clic, c'est aujourd'hui une réalité pour Philippe Hanard. Grâce à l'outsourcing, les taxes sont imprimées en masse, pliées, mises sous enveloppe et automatiquement affranchies avant d'être envoyées dans le circuit postal. Tout le processus est pris en charge par Ricoh dans ses installations.

Pour la sécurité et la flexibilité, le système Mail ID a été installé. Ce dernier permet d'associer les coordonnées des destinataires à un code-barres, ce qui garantit la confidentialité des destinataires ainsi que la distribution au niveau du centre de tri. Ricoh prend donc en charge l'impression et l'envoi à un tarif préférentiel. La mise en place de cette procédure a permis de dégager du temps pour Philippe Hanard qui peut ainsi réaliser des tâches plus importantes, de gagner en efficacité et de réaliser d'importantes économies. **Là où le processus prenait plusieurs jours, aujourd'hui, tout est réglé en un quart d'heure.**

De même, pour l'envoi des rappels et des recommandés, la procédure a été réduite à un simple clic. **Click & Post est une plate-forme multi-canaux qui permet d'optimiser l'envoi de documents que ce soit par**

courrier, courriel, SMS ou fax, partout et en toute sécurité, depuis un pc, un laptop, un smartphone ou même une tablette.

Il suffit de télécharger un modèle de document sur la plate-forme qui sera ensuite personnalisé avec les coordonnées des citoyens. Après visualisation du résultat final et approbation par le responsable communal, les étapes suivantes sont alors prises en charge par Ricoh : impression, mise sous enveloppe, affranchissement et dépôt dans un centre de tri de bPost. Pour les recommandés, il suffit de cocher l'option « lettre recommandée » et c'est envoyé.

Une commune satisfaite

Pour Philippe Hanard, *"il n'y a pas photo !"* Les services Easy Tax Sending et Click & Post de Ricoh lui font gagner un temps précieux. **Ce qui demandait jusqu'à 8 jours de travail ne prend aujourd'hui plus qu' 1 heure !** Le responsable communal peut aujourd'hui se concentrer sur des tâches plus importantes au service des citoyens.