

Gestion de la Communication avec les Citoyens

Communiquer avec les
citoyens : la révolution
numérique

Secteur public

Aider les Administrations à communiquer
avec les citoyens par le biais du numérique,
en vue remplacer les documents papier
onéreux et peu efficaces.



Faire plus avec moins...



Le secteur public doit faire face à des défis importants liés à l'évolution du contexte économique et à la nécessité de rationaliser ses processus métier.



L'objectif pour les Administrations est de « faire plus avec moins ». Pour ce faire, elles cherchent des partenaires experts en technologie qui peuvent les aider à travailler de façon efficace et rentable.



Les Administrations communiquent avec les citoyens notamment pour collecter les amendes et donner des informations quant aux impôts locaux et au paiement des charges. Ces opérations, auparavant traitées sur supports papier, ont atteint des coûts vertigineux du fait des frais liés à l'envoi et à l'impression des documents.

Le coût total de l'émission des déclarations de revenus peut être réduit de 57 % en les communiquant par voie numérique*



En communiquant par voie numérique, les délais de paiements en cas de retard sont réduits, ce qui permet aux Collectivités Territoriales d'augmenter leurs fonds de roulement.



Communiquer avec ses clients au format numérique permet à une Administration de réduire les coûts documentaires et d'accélérer les rentrées d'argent.



Les citoyens reçoivent l'information dans le format qu'ils ont choisi



Les informations confidentielles des citoyens sont protégées



Les envois sont classés et regroupés



Faire plus avec moins...

* E-facturation/Facturation électronique : le catalyseur pour l'automatisation des accusés de réceptions (AR)/versements anticipés (AP), Billentis. Parrainée par Ricoh.



Passer au tout numérique

Grâce à une combinaison unique de services de conseil et d'externalisation, le Service de Gestion de la Communication avec les Citoyens de Ricoh permet aux Administrations locales et Collectivités Territoriales de communiquer avec leurs administrés par voie numérique.

Les citoyens ont la garantie de recevoir les informations de leur Administration locale dans le format de leur choix, ce qui permet à la fois de réaliser des économies et d'accroître les revenus.

Ricoh assume l'entière responsabilité des documents papier dès le premier jour, en les numérisant et en les archivant dans le système existant. Cela permet à l'organisation de convertir tous les nouveaux documents au format numérique, quel que soit le canal de réception. Elle dispose ainsi des moyens nécessaires pour gérer le flux des informations transmises aux citoyens en s'assurant que ces derniers les reçoivent au format de leur choix.

Concernant les cas particuliers des rappels pour retard de paiement, la diffusion numérique (par exemple par e-mail) réduit considérablement les frais inhérents à la transmission de documents papier. De plus, cela permet de faire évoluer les méthodes de travail de l'administration vers le numérique, comme le prévoient la feuille de route du Comité Interministériel pour la Modernisation de l'Action Publique (CIMAP) et l'Agenda Numérique Européen.

L'ensemble des données recueillies et des communications sont mises à la disposition des Administrations 24h/24 et 7j/7 dans le Cloud sécurisé de Ricoh. Nos centres de données de niveau 3 disposent de la sécurité multicouches et d'options de récupération après sinistre. Il s'agit donc d'un environnement extrêmement sécurisé et fiable pour traiter et stocker les données confidentielles.

Principaux avantages

- Les citoyens reçoivent les informations dans le format de leur choix, ce qui contribue à l'amélioration de l'image des Administrations et diminue leurs dépenses.
- La numérisation et l'enregistrement d'informations renforcent la sécurité des données confidentielles liées aux citoyens.
- La classification et le regroupement des envois réduisent les frais de distribution.

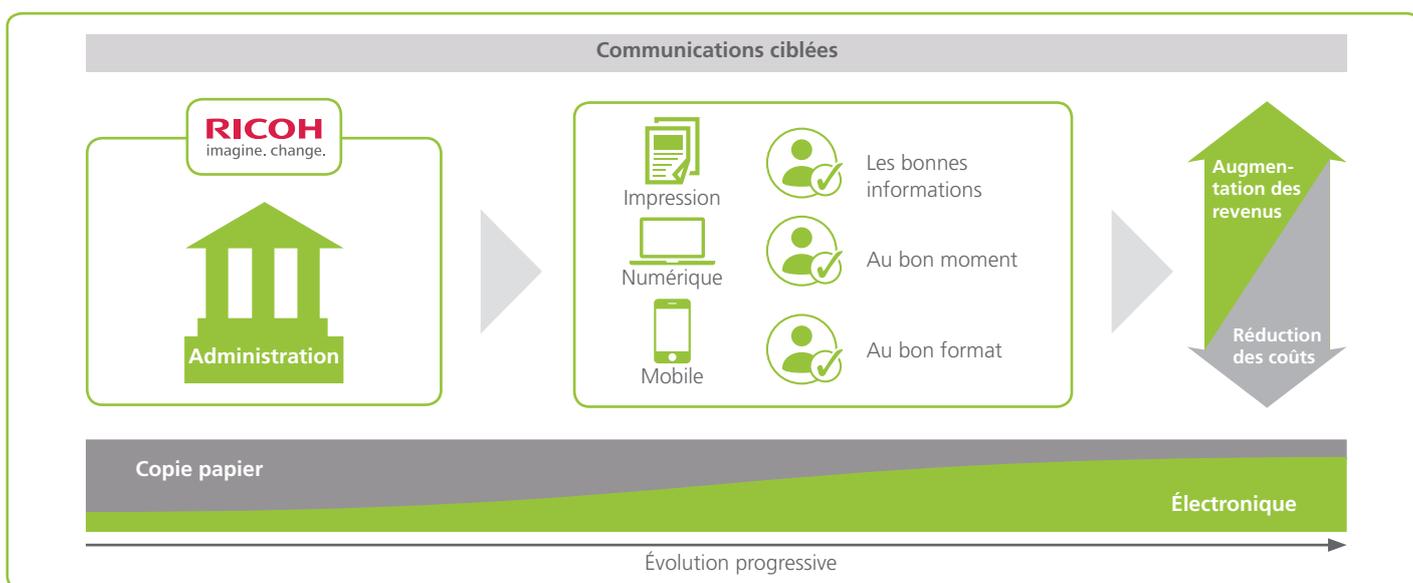


Schéma 1 : Flux de travail lié à la Gestion de la Communication avec les Citoyens

La Gestion de la Communication avec les Citoyens aide les Administrations et les Collectivités Territoriales à échanger avec les citoyens par voie numérique

À propos de Ricoh

En tant qu'entreprise internationale spécialisée dans les équipements d'imagerie de bureau, les solutions d'impression de production, les systèmes de gestion documentaire et les services informatiques, Ricoh propose aux Administrations et Collectivités Territoriales de véritables solutions globales qui permettent de gagner en efficacité mais également en rentabilité.

L'ensemble des solutions documentaires et de gestion des données de Ricoh peut aider les organismes d'État et les Collectivités Territoriales à résoudre l'équation complexe des processus métier pour promouvoir le changement. Ces solutions se fondent sur une offre intégrée de solutions et services technologiques sur mesure, visant à aider les organisations gouvernementales. Elles comprennent l'optimisation de l'infrastructure et des processus et proposent des services de conseil et d'externalisation, ainsi que des solutions technologiques. Veuillez trouver ci-dessous une étude de cas :

Externaliser 1,7 million de déclarations de revenus pour une plus grande efficacité et une réduction des dépenses de la municipalité d'Amsterdam (DBGA)

La municipalité d'Amsterdam (DBGA), une administration locale très dynamique, a engagé Ricoh pour l'assister dans son processus de création, d'impression et de distribution de ses formulaires de déclaration de revenus.

Le DBGA disposait de plus de 60 types de formulaires différents, dont certains comptaient jusqu'à 12 versions qu'il envoyait aux citoyens. Les directives politiques et changements au sein de la municipalité impliquaient des mises à jour régulières de ces formulaires. Ces tâches chronophages pour les ressources internes étaient source d'erreurs tout au long de la procédure.

Le Centre de Services Ricoh a été choisi car il disposait de solutions logicielles et de systèmes permettant de réaliser rapidement et correctement, les modifications nécessaires. Ricoh a élaboré des modèles pour 48 types de documents, ainsi que leurs variantes, qui ont été approuvés par les services compétents. Ricoh a été en mesure d'apporter rapidement et facilement des modifications de dernière minute aux documents, sans aucune erreur.

Le logiciel développé par Ricoh permet d'envoyer en amont, un PDF test au DBGA pour approbation. Ce fichier indique le type de formulaire et de documents annexes à envoyer à chaque citoyen. Après avoir obtenu toutes les approbations requises, le Centre de Services Ricoh s'occupe de l'impression et de la distribution des formulaires aux citoyens.

En collaborant avec le DBGA, Ricoh a identifié d'autres domaines dans lesquels la municipalité pouvait bénéficier d'une meilleure efficacité et rentabilité. Ricoh a, par exemple, conseillé aux responsables du DBGA d'adopter le format A4 pour l'ensemble de ses formulaires en remplacement des formulaires imprimés sur rouleau de papier (cette technologie nécessitant un travail de massicotage après chaque impression). Non seulement, cela leur a permis de gagner du temps, mais aussi de réduire le risque d'erreurs.

Ainsi, après avoir mis en place l'ensemble des solutions proposées, le DBGA et ses collaborateurs ont observé une amélioration de la qualité des documents transmis aux citoyens, mais également une baisse importante des coûts de fonctionnement.



« Même pendant les périodes les plus chargées et avec des modifications de dernière minute, Ricoh parvient à livrer les formulaires à la date d'envoi prévue. C'est incroyable. »

Responsable documentaire,
Services des impôts,
Municipalité d'Amsterdam
(DBGA)

RICOH
imagine. change.

www.ricoh-europe.com

Les chiffres et données avancés 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 © 2013 Ricoh Europe PLC. Tous droits réservés. Toute modification et / ou adaptation et / ou reproduction du présent contenu, en partie ou en intégralité, et / ou insertion dans d'autres travaux, de la présente brochure, de son contenu et / ou de sa mise en page sans l'accord écrit de la société Ricoh Europe PLC est interdite.