

Le CIRB dématématise les processus documentaires des organismes publics de la Région de Bruxelles-Capitale



Le **Centre d'Informatique pour la Région Bruxelloise (CIRB)** est un organisme chargé d'informatiser les pouvoirs publics régionaux (gouvernement, parlement, ministères) ainsi que les 19 communes, les CPAS (Centres Publics d'Action Sociale), les OIP (Organismes d'Intérêt Public), les 550 établissements d'enseignement, les 6 zones de police, les hôpitaux publics du territoire bruxellois et tout autre organisme dépendant de l'autorité politique régionale.

Problématique

Ce qui nous a séduit, c'est le côté open source d'Alfresco et cela reste un principal avantage qui se traduit par une maîtrise totale des couches de l'application et par de fortes capacités d'intégration avec le système informatique. Un autre avantage est la scalabilité qui nous permet de moduler nos instances verticalement et horizontalement. Ensuite, le support de la version Enterprise, très réactif, est largement supérieur à celui de solutions propriétaires et cela pour un coût bien moindre.— Filip Lannoye, Manager du service management

cirb.brussels
alfresco.com

Les décisions prises par les communes doivent être approuvées par le conseil des élus et le collège des échevins et bourgmestres. En 2006, le CIRB a été missionné pour dématématiser les flux de validation à destination du conseil et du collège. Ce projet devait permettre d'importants progrès :

- Automatiser les tâches administratives
- Supprimer les émissions de carbone et les coûts liés au transport de papiers
- Gagner en temps de réponse en utilisant des flux électroniques de documents
- Assurer l'unicité et la fiabilité des données en éliminant la perte des documents, les duplicatas et les versions périmées
- Associer les pièces annexes à un dossier décliné dans les deux langues nationales
- Introduire la traçabilité des dossiers pour permettre de savoir à tout moment à quelle étape du processus ils se trouvent
- Améliorer le service aux citoyens en adoptant des méthodes de travail plus efficaces

Solution

Le CIRB a retenu la solution Alfresco pour sa technologie open source assurant la pérennité des données stockées (format ouvert) et permettant l'intégration aux applications métier.

L'équipe du CIRB a développé une solution générique, baptisée « BOS », qui est personnalisée selon les besoins de chaque commune puis installée sur une instance dédiée par organisme. Alfresco dresse électroniquement l'ordre du jour. Un workflow automatisé soumet au conseil et au collège les décisions des communes et pièces jointes associées pour validation. La dernière étape est la publication des décisions validées sur le portail de l'organisme.



cirb.brussels
alfresco.com

Au-delà des communes, cette approche générique a permis d'étendre l'usage de la solution aux CPAS et zones de polices, dont les décisions sont aussi sujettes à approbation. Un workflow de validation avec signature électronique permet également de faire approuver les décisions par la tutelle régionale qui chapote l'ensemble des organismes de la région. Enfin, la solution fut déployée au conseil des ministres régional.

L'approche du CIRB se caractérise par un accompagnement soigné des utilisateurs. Un membre de l'équipe assure une permanence de deux semaines en moyenne au début d'un déploiement afin de communiquer les bonnes pratiques, répondre aux questions, dispenser la formation et épauler les correspondants informatiques sélectionnés parmi les utilisateurs. Le CIRB entretient ensuite le contact avec ses clients en sollicitant leurs retours par le biais d'un club utilisateur qui se réunit deux fois par an. Un help desk centralisé répond aux questions tout au long de l'année.

Le CIRB s'est ensuite attaqué à la gestion des permis d'urbanismes et d'environnement, dont les cas de figure sont parfois compliqués. En effet, il faut respecter à la fois la réglementation en vigueur lors de la construction d'un bien immobilier et celle en vigueur lors d'une demande d'extension, tout en prenant en compte les réglementations propres à chaque commune et à la région. Heureusement, Alfresco est capable de gérer tous les cas de figure. La nouvelle solution utilise des flux automatisés pour l'analyse des dossiers, l'octroi des permis et leur publication. Elle permettra bientôt la validation par le collègue grâce à une intégration à BOS.

L'implémentation suivante fut celle de la gestion du courrier entrant et sortant. Un logiciel de numérisation est intégré à Alfresco, lequel distribue le courrier par un workflow. Le même mécanisme permet de gérer le courrier sortant. La prochaine étape logique sera d'insérer le courrier aux dossiers en cours qui seront à terme gérés par une GED transverse Alfresco.

Un quatrième cas d'usage concerne l'intégration d'Alfresco avec les plateformes de gestion des marchés publics avec la création de workflows automatisés pour gérer les étapes du dossier jusqu'à la publication des résultats sur le portail de gestion.

Enfin, en complément à son rôle d'hébergeur, le CIRB propose à ses clients une solution basée sur Alfresco de partage de documents permettant à des groupes de travail composés de personnel interne et d'autres organismes publics et privés de collaborer.

Le but commun de tous les projets est de supprimer l'usage du papier, d'éviter les copies de documents depuis les applications métier, de remplacer les serveurs de fichiers qui sont incapables de gérer efficacement les documents non-structurés, d'automatiser la gestion des processus métier et d'éliminer les flux mal documentés.

Alfresco est intégré aux applications métier lorsque celles-ci participent aux processus documentaires. Les données sont alors stockées dans l'entrepôt Alfresco pour bénéficier de la gestion optimisée des documents, des recherches performantes et des processus automatisés. Les utilisateurs continuent à accéder à leurs données depuis leurs interfaces familières et ne sont souvent pas conscients d'utiliser Alfresco.



Si l'approche du CIRB consiste en de nombreuses instances Alfresco pour pouvoir être en règle au niveau de la gestion des données privées (GDPR), les données moins sensibles circulent efficacement entre les différentes instances grâce aux API. A terme, le CIRB souhaite implémenter une véritable GED transverse Alfresco communicant avec les différentes instances.

Résultats



cirb.brussels
alfresco.com

Preuve du succès de ses solutions basées sur Alfresco, le CIRB n'a pas besoin de faire de promotion car le bouche à oreille fonctionne très bien et les organismes de la région sont eux-mêmes demandeurs. Ainsi, Alfresco est aujourd'hui déployé dans 44 organismes, soit un total de 200 instances pour 6 500 utilisateurs, chiffres qui ne cessent d'augmenter. Les instances gèrent environ deux millions de documents. Aujourd'hui, le modèle de développement et de mise à jour en continu permet de déployer une nouvelle version en seulement 10 minutes par instance. À elle-seule, la solution BOS permet une économie par rapport au papier de 20 000 euros en moyenne par commune et par an. D'autres bénéfices sont moins facilement chiffrables mais le gain en productivité, en transparence et en qualité de service est énorme.

Selon Filip Lannoye, Manager du Service Management au CIRB, « Ce qui nous a séduit au départ, c'est le côté open source d'Alfresco et cela reste un principal avantage qui se traduit par une maîtrise totale des couches de l'application et par de fortes capacités d'intégration avec le système informatique. Un autre avantage est la scalabilité qui nous permet de moduler nos instances verticalement et horizontalement. Ensuite, le support de la version Enterprise, très réactif, est largement supérieur à celui de solutions propriétaires et cela pour un coût bien moindre. Nous apprécions aussi la communauté du libre, fortement active. Nous participons régulièrement aux hackathons, que nous hébergeons souvent d'ailleurs, et sommes force de proposition de nouvelles fonctionnalités ».

Filip Lannoye ajoute « Cela fait maintenant 12 ans que nous sommes client Alfresco et je remarque que les fonctionnalités que j'espérais voir arriver il y a quelques années ont non seulement été réalisées mais largement dépassées. Nos développements ont été rapides mais si c'était à refaire, le stack que propose aujourd'hui Alfresco nous permettrait de d'aller encore plus vite. »

Les problématiques d'avenir pour le CIRB concernent l'open data et les questions de transparence, de compliance et de respect de la vie privée mais « cela ne nous inquiète pas outre mesure », commente Filip Lannoye. Ces questions restent malgré tout à trancher avant de pouvoir adopter une véritable GED transverse car comme l'explique Filip Lannoye « La technologie Alfresco n'est jamais le problème dans nos projets. »

[Allez sur alfresco.com](http://alfresco.com) pour en savoir plus

