



Cas client Communauté Urbaine du Grand Reims

Avec NORMEA , fluidifier, maîtriser, sécuriser le cycle de vie des documents !

La Direction de l'Eau et de l'Assainissement (DEA) est une direction technique de la Communauté Urbaine du Grand Reims, c'est une structure intercommunale française située dans le département de la Marne et la région Grand Est.

La DEA est chargée de proposer, préparer, mettre en œuvre, administrer, suivre et évaluer le service public de l'eau et de l'assainissement du GRAND REIMS.

La DEA gère entre autres :

- la production et la distribution d'eau potable,
 - le traitement des eaux usées et des eaux pluviales,
 - la maîtrise d'ouvrage des travaux sur le patrimoine des services d'eau et d'assainissement,
 - les référents études et travaux "eau et assainissement" dans le cadre des projets d'aménagements urbains en lien avec le service études espaces publics,
 - la prospective, l'exploitation et la maintenance des équipements industriels, des réseaux et ouvrages associés,
 - la facturation et l'encaissement des prestations,
 - la gestion de la relation à l'utilisateur,
- ...

Pour assurer au mieux ces missions la DEA compte environ 240 agents répartis sur différents sites.

DIRECTION DE
L'EAU ET DE
L'ASSAINISSEMENT



240
agents

4
sites

NORMEA, une solution Qualité entièrement personnalisable

LE BESOIN

La communauté d'agglomération de Reims souhaitait moderniser sa démarche Qualité au sein de la Direction de l'Eau et de l'Assainissement.

Auparavant indépendantes l'une de l'autre, elles ont fusionné en une seule direction : la DEA. La Direction de l'eau était plus avancée dans la gestion de son système documentaire et était même certifiée ISO 9 001.

Il fallait donc harmoniser les pratiques documentaires, fluidifier les circuits de validation, mais aussi sécuriser l'accès aux documents et à leurs modifications, le tout avec un outil unique.

LE CHOIX DE LA DEA

La DSIT a lancé un appel d'offre pour se doter d'une solution de gestion du Système de Management de la Qualité qui soit modulable, facile à s'approprier, tant pour les administrateurs que pour les utilisateurs.

La solution NORMEA adaptable aux structures de collectivités territoriales et ayant déjà fait ses preuves dans le domaine (ville de Cannes), ainsi que son interface simple et intuitive ont séduit l'équipe Qualité.

Enfin, la DSIT déjà utilisateur du logiciel IWS (Service Management et GMAO) une autre solution du Groupe ISILOG-ISIWARE a choisi de faire confiance à NORMEA.

LA MISE EN ŒUVRE

La première étape du projet a été l'analyse de l'environnement et des besoins. Pour cela un consultant a été mis à disposition dans les locaux de la DEA, afin de définir l'architecture de leur futur NORMEA.

Quatre administrateurs ont ensuite reçu une formation avancée sur les différents modules installés : la Gestion Documentaire, les Workflows et Plans d'action, les Indicateurs de pilotage et le module Audits et Revues.

Tous les responsables de processus (managers) ont ensuite été formés le temps d'une demi journée et les utilisateurs finaux ont suivi une présentation générale avec une mise en situation de l'outil.

L'appropriation de la solution par les utilisateurs était un des grands enjeux du projet. En effet la multitude de profils (métiers, âges, aisance informatique...), mais aussi l'utilisation de nombreux logiciels métiers au sein des services (eGEE, CARL, APIC...) et d'outils communs intégrés à l'intranet spécifique à la collectivité (GRH, workflow courriers...), ne rendent pas la tâche simple.

NORMEA a finalement séduit les utilisateurs, par son ergonomie et le gain apporté par les nouveaux outils de communication, comme la liste téléphonique, le trombinoscope, le journal interne...

LE BILAN

NORMEA a permis d'harmoniser l'ensemble des pratiques de gestion documentaire et de faciliter l'accès aux documents tout en les sécurisant. Désormais les utilisateurs disposent en permanence des dernières versions de ceux-ci.

Pour l'avenir, la DEA doit assurer la mise en place de la Communauté Urbaine du Grand Reims, avec l'intégration de nouvelles communes en régie et des agents répartis sur un territoire élargi. NORMEA facilitera la diffusion et le partage des procédures et des indicateurs dans ce nouveau contexte.

« Plus aucunes versions documentaires obsolètes qui circulent sur le serveur, quasiment plus de « je ne trouve pas le doc » grâce au moteur de recherche NORMEA »

Sékolène CASTET
Responsable Bilans & Subvention DEA

LES MODULES installés



Gestion documentaire



Workflow et plans d'actions



Indicateurs de pilotage



Audits et Revues

ZAC de la LORIE
8 rue Sacco et Vanzetti
44813 Saint-Herblain Cedex
Tél : +33 2 40 92 09 72
Email : info@isiware.fr
Web : www.isiware.fr