



# Digitalisation des administrations : comment faire mieux ?

Paroles d'experts



# Sommaire

<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>La nécessaire digitalisation des administrations</b> Par Ronan Bertel	<b>4</b>
<b>Administration numérique : pour favoriser la collaboration interne</b> Par Franck Desnoues	<b>9</b>
<b>Collectivité numérique : comment améliorer la transmission d'informations avec vos partenaires ?</b> Par Ronan Bertel	<b>13</b>
<b>Transformation numérique collectivité : pourquoi le digital améliore vos relations avec les citoyens ?</b> Par Laurence Chapuis	<b>17</b>
<b>Transfert de compétences entre collectivités territoriales : collaborer intelligemment grâce au digital</b> Par Nicolas Theyry	<b>20</b>
<b>Automatisation : l'administration doit-elle devenir un robot ?</b> Par Nicolas Loiret	<b>24</b>
<b>Conclusion</b>	<b>29</b>
<b>À propos</b>	<b>30</b>

# Introduction

---

Les services publics digitaux ne cessent de se développer : services en ligne, applications pour smartphone... **Cette transformation s'avère bénéfique pour les usagers** : gain de temps, de réactivité et de simplicité. Au delà du bénéfice pour les citoyens, c'est également l'occasion de simplifier le traitement des dossiers pour les agents des administrations.

La gestion des processus documentaires, l'automatisation des processus métier, la collaboration entre les différentes administrations et la fluidification des échanges entre l'administration et les citoyens apparaissent comme des chantiers internes majeurs permettant, à terme, d'améliorer le service rendu aux usagers. Les administrations doivent alors s'outiller, former leurs collaborateurs, et **insuffler une véritable culture numérique au sein de leurs organisations**.

Dans ce Livre Blanc, nous évoquons ensemble les raisons qui rendent **la dématérialisation des collectivités inévitable**, comment le numérique améliore la collaboration intra et inter administrations, et pourquoi il ne faut pas confondre numérisation avec robotisation.



# La nécessaire digitalisation des administrations



Par Ronan Bertel  
Président de Inagua, éditeur de la solution DAMAaaS

Depuis de nombreuses années, le secteur public se transforme et est amené à digitaliser ses services : démarches accessibles en ligne, prise de rendez-vous à distance, applications mobiles, échanges dématérialisés des données... **Cette nécessaire numérisation est encouragée par les citoyens qui sont toujours plus demandeurs de simplicité et de rapidité, mais également par la législation, qui évolue dans ce sens.** État des lieux de la situation jusqu'à aujourd'hui.

# Digitalisation des administrations : les obligations réglementaires

---

En 2017, le gouvernement a lancé son programme “Action publique 2022” dans le but d’améliorer la qualité des services administratifs, de moderniser le travail des agents publics et de réaliser des économies. Le tout en offrant aux usagers 100 % de services dématérialisés. Le constat de départ est simple : plus des trois quarts de la population française se connectent tous les jours à Internet (76 % de la population âgée de 12 ans et plus). En matière de service public, 67 % des citoyens ont effectué une démarche administrative en ligne<sup>1</sup>. Il est donc nécessaire de répondre à leurs besoins.

Pour offrir ce service, l’administration se doit de réduire la complexité des procédures ainsi que les délais de réponse. Cela passe notamment par une gestion simplifiée des processus documentaires. Selon une récente étude de Markess, il existe quatre enjeux principaux : **simplifier et automatiser les processus, renforcer la sécurité des informations, faciliter la recherche d’information et améliorer la collaboration autour des documents.**

<sup>1</sup> Le baromètre du numérique 2017

Au-delà des réponses à ce constat, les administrations françaises doivent se plier aux réglementations européennes en matière de dématérialisation. Par exemple, la réforme du droit de la commande publique prévoit une dématérialisation complète des procédures de marchés publics. De plus, la facturation électronique est en passe de devenir obligatoire pour tous les émetteurs de factures à destination de l'État... De nombreuses procédures sont déjà digitalisées : les démarches pour l'obtention des cartes grises, le renouvellement des papiers d'identité, du permis de conduire, les déclarations fiscales des particuliers et des entreprises... En interne, on va retrouver la signature électronique, la dématérialisation des documents. Mais nous ne sommes pas encore au 100 % numérique.

### Top 4 des enjeux rencontrés par le secteur public en gestion des processus documentaires



France, 2017-2018 (liste suggérée de 18 enjeux – en % de décideurs) – Echantillon : 21 décideurs du secteur public

## Le digital pour gagner en efficacité

---

En plus d'être une obligation réglementaire ou une réponse aux exigences des usagers, le numérique permet de gagner en efficacité, en réactivité et de faire baisser les coûts des administrations. Il épargne aux employés du temps de gestion des dossiers, qui peut alors être alloué à d'autres tâches à plus forte valeur ajoutée. La traçabilité offerte par le digital est également un atout fondamental : les exigences réglementaires étant de plus en plus importantes, **le digital permet d'assurer et de prouver la conformité des procédures.**

Pour offrir un service de qualité aux usagers, il est également important de fluidifier les processus en interne : améliorer la circulation d'information, simplifier les procédures de validation, tracer les différentes actions... Malgré tous les progrès réalisés ces dernières années, les administrations ont encore une marge de progression importante. Par exemple, en mettant en place la signature électronique, le délai de validation des demandes d'achat pourra être considérablement réduit, permettant ainsi de gagner en temps pour fournir une réponse plus rapide aux agents et aux usagers.



Les collectivités ont également tout intérêt à utiliser les données à leur disposition pour une meilleure gestion interne. Pour cela, il est nécessaire de faciliter leur transmission, en connectant les différentes infrastructures IT, en donnant accès aux collaborateurs aux data dont ils ont besoin pour travailler, ce qui permet notamment de faire des économies, en évitant les ressaisies, les pertes de temps en demande de documents...

En clair, la mise en place d'outils digitaux permet de **coordonner les différents projets et d'automatiser des tâches chronophages**, sans grande valeur ajoutée, qui permettront aux employés de se concentrer sur des missions plus importantes.

Si la numérisation des administrations est importante pour les usagers, elle doit s'opérer également en interne. En effet, améliorer le quotidien des administrations permettra aux collaborateurs d'offrir aux citoyens des services de qualité, avec des délais réduits. Pour cela, des outils numériques simples et ergonomiques sont à votre disposition. Vous souhaitez vous faire accompagner dans votre transformation digitale ? N'hésitez pas à nous contacter.





# Administration numérique : pour favoriser la collaboration interne



Par Franck Desnoues  
Associé, CCO d'Inagua, éditeur de la solution DAMAaaS

Depuis quelques années, le digital transforme en profondeur le fonctionnement de l'administration. Le plan Action Publique 2022 accélère cette transformation. Il a pour but d'améliorer les démarches administratives et la relation avec les usagers mais ce n'est pas le seul objectif. En effet, la digitalisation des administrations vise également à **faciliter les processus internes et favoriser la collaboration entre les différents métiers**. Pour cela, les collectivités et les entreprises publiques doivent être capables de se transformer, voire se réinventer en adoptant le numérique. Dans cet article, nous abordons les bénéfices d'une transformation interne réussie dans les administrations.

## Administrations digitales : pour renforcer la collaboration entre les services

---

La transformation des services publics repose sur un triptyque indispensable : **numérisation, automatisation et simplification**. Et les uns ne fonctionnent pas sans les autres. Il s'agit tout d'abord de simplifier les procédures déjà en place : validation (documents, budgets, décision...), transmission d'informations, prise de décision... Il ne suffit pas, pour cela, de transposer l'existant en version numérique : vous risquez de perdre tous les bienfaits de la modernisation apportée par le digital. Il s'agit bien de revoir les processus existants, de les faire évoluer, de les transformer. C'est à ce moment-là que la numérisation et l'automatisation entrent en jeu. En automatisant les tâches, en permettant un partage plus simple des documents entre vos collaborateurs, en simplifiant les saisies d'information, des gains de productivité apparaissent.

Pour des procédures simples telles que des validations, des signatures ou une transmission d'informations, la digitalisation permet de réduire les délais, en donnant à vos agents la bonne information au bon moment. Vous **améliorez ainsi leur réactivité, favorisez la collaboration entre les services et au final vous réduisez les temps de traitement**. Vous simplifiez les procédures et gagnez du temps. Cela a un impact direct sur la qualité du service rendu et vous permettent un meilleur suivi par la traçabilité totale de vos processus.

# Le numérique au service de l'intelligence collective

Mais le numérique n'a pas seulement vocation à améliorer et simplifier les procédures internes des administrations. Il est aussi un **excellent levier pour favoriser l'intelligence collective**. Comment ? En capitalisant sur l'humain. En effet, il ne suffit pas de disposer des meilleurs outils digitaux pour réussir sa transformation numérique. Il faut instaurer une véritable culture collaborative au sein de votre organisation pour faire émerger des idées collectives. Le digital vient ensuite en support à cette collaboration.

Grâce aux nouveaux modes de travail proposés par le numérique, les employés disposent de plus de moyens pour échanger, collaborer et dialoguer. D'après une enquête Ipsos et OpenMind de 2018, et une étude Lecko, **83 % des personnes interrogées expriment l'envie et le besoin de collaborer**<sup>1</sup>. Une autre étude Universal connect montre que 79 % des entreprises estiment que les technologies collaboratives rendent les processus plus efficaces. Il est donc impensable aujourd'hui de passer à côté. Ce n'est plus à prouver, la collaboration renforce l'engagement des collaborateurs, et des salariés engagés sont des salariés plus performants. Enfin, l'intelligence collective aide à faire émerger des idées innovantes et incite à la prise d'initiative, tant qu'elle est encouragée par les managers et les outils à disposition.

D'après une enquête Ipsos et OpenMind de 2018, et une étude Lecko

83%

des personnes interrogées expriment l'envie et le besoin de collaborer<sup>1</sup>.

Une autre étude Universal connect montre que

79%

des entreprises estiment que les technologies collaboratives rendent les processus plus efficaces.

<sup>1</sup>Etude Lecko : l'état de l'art de la transformation interne des entreprises / Enquête Ipsos et Openmind Kfée : la culture de la collaboration en progrès dans les entreprises

Le digital est un levier indispensable pour favoriser la collaboration et l'intelligence collective. Vous obtenez ainsi des gains de temps, de réactivité et de productivité appréciés par vos agents et vos usagers. Cette transformation digitale n'est pas simplement réservée au privé mais bien aux collectivités qui ont également tout à gagner à franchir le cap.

Vous souhaitez améliorer la collaboration de vos services grâce à un outil simple et ergonomique ? Nos équipes se tiennent à votre disposition pour vous accompagner dans votre démarche.





# Collectivité numérique : comment améliorer la transmission d'informations avec vos partenaires ?



Par Ronan Bertel  
Président de Inagua, éditeur de la solution DAMAaaS

En tant qu'administration, vos services sont amenés à communiquer avec différents partenaires : écoles, centres sociaux, communautés de communes, région, gouvernement, et bien d'autres. **Ce transfert d'information peut parfois se révéler être un vrai casse-tête** : comment s'assurer que la donnée a été transmise ? Que la demande va être traitée ? Que l'échange est sécurisé ? Sans outil ni processus adaptés, cette communication est fastidieuse, voire parfois hors délais.

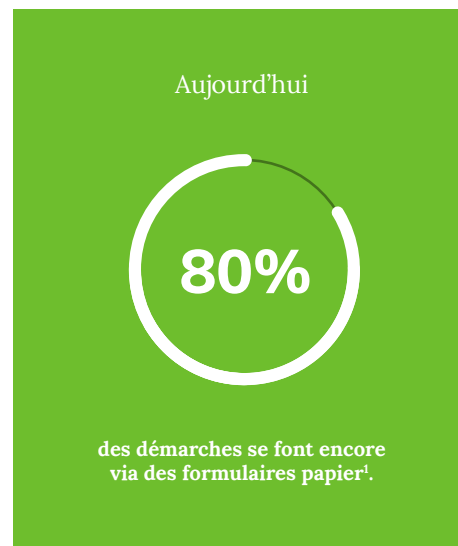
# Pourquoi faciliter le transfert d'informations entre les administrations ?

---

Les administrations, quelles qu'elles soient, ont souvent besoin des mêmes informations concernant les usagers. Cependant, à chaque démarche qui implique l'intervention d'une nouvelle collectivité, une ressaisie de ces données est nécessaire, que ce soit par les administrés ou les fonctionnaires. Cela concerne aussi bien les professionnels que les particuliers. En effet, les entreprises doivent saisir plusieurs fois « leurs données d'identité, sociales et comptables ainsi que toute pièce justificative déjà fournie par ailleurs ». Le but serait plutôt que cela ne soit plus le cas, non ? **Or, aujourd'hui, 80 % des démarches se font encore via des formulaires papier<sup>1</sup>**, il faut donc y ressaisir les mêmes informations et les archiver. La dématérialisation a encore du chemin à faire.

Les conséquences ? Des usagers lassés d'avoir à remplir des formulaires, des collaborateurs qui saisissent plusieurs fois les mêmes informations ou les retranscrivent du papier au digital, augmentant ainsi le risque d'erreur, et surtout entraînant une perte de temps et des coûts plus importants.

<sup>1</sup> La gazette des communes



## Quelles solutions sont à la disposition du service public ?

---

Pour lever ces freins, gagner en productivité, en fiabilité et en sécurisation, il est judicieux de s'équiper de solutions digitales mettant à disposition de vos collaborateurs un environnement de travail unique pour partager des documents, affecter des tâches ou encore suivre des actions. Des outils logiciels tels que DAMAaaS permettent, sous forme de formulaires simples, de favoriser la collaboration et de disposer d'un suivi de toutes les actions menées. Ce type de solution simplifie les démarches internes des administrations, qui sont parfois amenées à être partagées à d'autres intervenants (partenaires, usagers, autre collectivité...), ayant aussitôt un impact positif sur l'expérience usager.

Pour que cela fonctionne, il est indispensable que l'outil soit simple d'utilisation pour les agents. Sans code informatique, la construction et le déploiement d'une application DAMAaaS est **rapide et personnalisable selon vos besoins**.



N'hésitez donc pas à **co-construire cet environnement de travail avec les futurs utilisateurs**, qui pourront ainsi exprimer leurs besoins terrain et s'approprier la solution plus rapidement. Les modalités de gestion des habilitations permet de centraliser et gérer l'accès des collaborateurs aux différentes informations ou fonctionnalités dont ils ont besoin (et seulement celles-là). Le contrôle est ainsi renforcé, garantissant la sécurisation des données parfois sensibles : tout est conforme.

Mettre en place une plateforme unique pour plusieurs administrations permet d'uniformiser les processus, de simplifier le transfert ou partage d'information et de réduire les délais des procédures. Par exemple, vous auriez la possibilité de valider directement dans l'application de dossiers d'utilisateurs.

La dématérialisation de ces procédures a également un impact environnemental non négligeable : la réduction de papier. C'est une excellente chose pour les administrations, qui se doivent de montrer l'exemple à leurs concitoyens.

DAMAAaaS permet de construire des applications sur-mesure pour couvrir vos besoins spécifiques. N'hésitez pas à contacter nos équipes pour échanger autour de votre projet.





# Transformation numérique collectivité : pourquoi le digital améliore vos relations avec les citoyens ?



Par Laurence Chapuis  
Associée, CMO/CFO d'Inagua, éditeur de la solution DAMAaaS

La révolution numérique oblige les administrations à se réinventer et à répondre aux attentes des usagers, habitués tous les jours au digital. Ces derniers sont aujourd'hui à la recherche de **délais plus courts, de réponses à leurs interrogations et de simplicité**. Pour que cela fonctionne, il ne suffit pas de mettre à disposition des citoyens de nouveaux outils, mais bien d'insuffler une véritable culture digitale dans les administrations. Comment ? En améliorant les procédures et processus internes et valoriser ainsi votre image de marque.

## Une meilleure gestion des processus internes qui a un impact direct sur l'utilisateur

---

Pour répondre aux enjeux d'agilité et de rapidité évoqués dans l'article précédent, l'État met à disposition des usagers de nombreux outils et portails numériques permettant d'effectuer des démarches directement en ligne : simulation, demande de documents, déclarations d'impôts... Mais cela n'est pas suffisant. Sans amélioration des processus internes aux administrations, la problématique de gestion des relations avec les usagers ne pourra pas être totalement résolue. Il est alors nécessaire que les collectivités disposent d'outils internes permettant de réduire les délais, de **fiabiliser et de fluidifier les échanges entre services, de rendre l'information disponible...**

Comment procéder ? En améliorant, dans un premier temps, la circulation des données, tout en les actualisant et les fiabilisant. Pour cela, il faut que les administrations aient à leur disposition des outils assurant cette transmission d'informations en interne ou avec les autres administrations, dans le respect du consentement des usagers. Ainsi, les citoyens et les entreprises n'ont pas besoin de ressaisir les données, qui auront au préalable été collectées par l'administration auprès de laquelle la démarche est initiée. **Bien maîtrisées, ces solutions améliorent la qualité des services et ainsi améliorent la relation entre administration et administrés.**

# La nécessaire valorisation de l'image des administrations

---

Traditionnellement, les administrations sont perçues comme rigides, lentes et complexes par les usagers. En se digitalisant, ces dernières ont l'ambition de prouver le contraire. La transformation s'opère depuis quelques années : simplification des démarches en ligne, prise de rendez-vous pour les papiers d'identité, identifiant unique pour accéder à différents sites de l'État... Cependant, c'est en interne - au sein même des services publics que cette transformation a le plus fort impact. **En réduisant la lourdeur administrative actuelle, les agents gagneront en efficacité**, ce qui aura un impact direct sur l'image perçue par les citoyens.

Malgré le développement du numérique, les usagers sont toujours à la recherche d'un accueil et d'un accompagnement personnalisé. Ils souhaitent garder le contact humain avec les collectivités. Grâce aux outils mis à disposition de vos agents, leur adaptation face aux évolutions de l'organisation interne sera facilitée. De plus, vous offrez à vos usagers **une expérience plus agréable qui améliorera là encore votre image** et celle de vos collaborateurs.

Il n'est pas nécessaire de former préalablement vos agents à l'utilisation de technologies complexes ou sur de l'informatique pure. Sur une solution comme DAMAaaS, la construction de l'application sur la base d'un formulaire électronique permet une **appropriation tout en douceur**. En montrant quelques écrans et les étapes que suivra ce formulaire, vous pourrez faire monter en compétences les personnes impactées. Vous n'aurez alors qu'à mettre en avant le gain de temps, de confort de travail et de productivité pour rencontrer une véritable adhésion.

Il n'est pas nécessaire de faire compliqué pour digitaliser tout ou partie de vos actions ou votre service. Nous vous proposons une solution simple et ergonomique. N'hésitez pas à contacter nos équipes.



# Transfert de compétences entre collectivités territoriales : collaborer intelligemment grâce au digital



Par Nicolas They  
Associé, CTO d'Inagua, éditeur de la solution DAMAaaS

Lors de rapprochements entre collectivités (intercommunalité, métropoles), de nouvelles délégations de l'État aux collectivités ou encore de redécoupage territorial (grandes régions), les compétences sont parfois transférées entre administrations. **Cette opération peut se révéler complexe de par les enjeux et les implications que cela génère.** Les incidences sont également conséquentes au niveau politique, humain, financier, organisationnel et juridique. Il est donc primordial que ce projet se passe de la meilleure manière possible.

Alors, comment le digital peut-il faciliter ces transferts de compétences ? Des outils peuvent-ils faciliter le travail d'accompagnement au changement ?

# Simplifier la collaboration pour favoriser le transfert de compétences

---

Les transferts de compétences entre les administrations demandent une organisation précise et complexe. Il est nécessaire de **mettre en place un calendrier et de le respecter, d'anticiper les éventuels problèmes issus du terrain, d'associer tous les partenaires concernés et de les faire adhérer à ce projet**, sans quoi, cela risque de se solder par un échec.

Le transfert de compétences s'articule autour de quatre volets : **politique, RH, organisationnel et financier**. Plusieurs services sont impliqués et sont amenés à collaborer étroitement tout au long du transfert. Suivant la compétence transférée, le rôle des élus et des agents est amené à évoluer. Il est nécessaire de le faire savoir aux collaborateurs. Les RH entrent en jeu : en effet, les effectifs vont évoluer, se redéployer, entraînant des répercussions importantes sur l'organisation de l'administration. Au-delà des problématiques structurelles, la communication interne et la collaboration doivent donc être au coeur des préoccupations des acteurs engageant ce projet.

Tous ces changements impliquent également des coûts. Ces coûts sont à la fois directs et réels (équipements, personnels...), mais il existe également des coûts indirects liés à la gestion de ce changement (fonctions supports). Ces derniers peuvent être réduits grâce à une collaboration facilitée entre les différents services concernés. Pour cela, il convient d'**améliorer le partage d'information, la transmission de tâches ou encore simplement de mieux suivre le projet**. Encore faut-il disposer des bons outils.

## Déployer des outils ergonomiques qui s'adaptent aux situations très spécifiques

---

Pour pallier les difficultés liées aux transferts de compétences, des outils numériques tels que DAMAaaS permettent de **gagner en fiabilité, en productivité et en temps**. En mettant en place simple workflow, permettant d'automatiser la transmission d'information ou de tâches par le simple remplissage d'un formulaire au sein de DAMAaaS. L'outil rend la collaboration intelligente et vous permet de gagner en traçabilité et en suivi. En effet, grâce au paramétrage d'alertes (si une action n'a pas été menée ou une réponse attendue non envoyée) et à l'historique complet des actions, votre projet gagne en fiabilité et en précision.

Les avantages sont nombreux : tous les utilisateurs impliqués dans le projet peuvent traiter les missions qui leur sont affectées. Le responsable garde un oeil sur les actions de ses équipes et le système d'alerte permet de ne rien oublier. Grâce au mode SaaS, des fonctions de validation à distance et de gestion documentaires permettent d'abolir les délais trop longs de prise de décision.



Sans code, rapide à déployer et ergonomique, DAMAaaS permet de **s'adapter à des situations spécifiques telles que ces projets de transferts de compétences**. Totalement personnalisable, DAMAaaS vous rend et maître des processus à schématiser. Nous travaillons main dans la main avec vous pour co-construire votre solution. Vous pourrez ensuite décliner les utilisations sur d'autres domaines, d'autres processus métiers, pour d'autres problématiques, parfois très spécifiques, rencontrées au quotidien.

Vous l'aurez compris, lors de situations complexes, exceptionnelles, nécessitant de bâtir une collaboration intelligente comme une gestion spécifique des partages d'information, parfois temporaire, DAMAaaS prend tout son sens. De grandes entreprises avec des organisations complexes nous font confiance pour accompagner leurs projets de transformation, de ré-organisation : n'hésitez pas à nous interroger. Nous sommes à votre disposition pour échanger avec vous et valoriser les différentes fonctionnalités qui vous aideront à fiabiliser vos évolutions d'organisation, sans perdre la main.





# Automatisation : l'administration doit-elle devenir un robot ?



Par Nicolas Loiret  
Consultant expert DAMAaaS

Lorsqu'on parle de dématérialisation ou de digitalisation des administrations, la première crainte est qu'elles deviennent totalement dépourvue d'humanité. Or, ce n'est vraiment pas ce que recherchent les usagers. En effet, ils sont demandeurs d'agilité et de rapidité, mais s'attendent à trouver des agents sur place pour répondre à leurs demandes. Cependant, pour être plus efficace, l'administration doit-elle devenir un robot ?

## Qu'est-ce qu'un robot ?

---

Par définition, selon le Larousse, un robot est un appareil automatique capable de manipuler des objets ou d'exécuter des opérations selon un programme fixe, modifiable ou adaptable. À ne pas confondre avec un automate, le robot est autonome et capable d'analyser son environnement. Cependant, rien n'indique qu'il est aujourd'hui capable de penser.

Ils sont aujourd'hui utilisés sous plusieurs formes au sein des organisations : chatbot, robots manutentionnaires, voitures autonomes, intelligence artificielle... Ils remplissent ainsi plusieurs tâches confiées auparavant aux humains. Ce sont souvent des emplois pénibles, répétitifs et peu valorisants.



# Qu'attendent les français de la numérisation des administrations ?

---

Cette automatisation ou robotisation de la vie quotidienne se généralise aux administrations à travers l'e-administration. Cela alerte les usagers, qui ont peur de ne plus avoir affaire qu'à des robots pour leurs démarches, parfois compliquées. La preuve : pour 80 % des Français, la dématérialisation des services publics a généré une forme de déshumanisation<sup>1</sup>. Près de la moitié des personnes interrogées déclarent que les démarches en ligne restent compliquées et ils préfèrent se rendre sur place pour bénéficier de certains services publics tels que la mairie ou encore l'état-civil.

Paradoxalement, ils sont demandeurs de plus d'alertes sur les démarches à effectuer et davantage de formulaires pré-remplis en fonction de leurs situations personnelles. Mais surtout, ils souhaitent que les procédures soient simplifiées, que les délais pour obtenir des papiers ou juste une information soient réduits et que les agents puissent les renseigner efficacement.

<sup>1</sup>Selon une étude Mazars réalisée par Opinion Way



## 4 raisons qui prouvent que DAMAaaS n'est pas un robot

---

La solution DAMAaaS permet d'automatiser certaines tâches relatives à la gestion des démarches administratives, à la dématérialisation et la transmission des justificatifs, à la validation de procédures grâce à la signature électronique... Mais ce n'est pas un robot ! Et voici les quatre raisons qui le prouvent.

### DAMAaaS amène l'organisation à se structurer

Mettre en place un système d'automatisation des processus oblige les administrations à revoir leurs méthodes de travail. Bien souvent, il est nécessaire de les modéliser de nouveau, de les faire évoluer et de les adapter à une nouvelle organisation. Au delà d'un outil, c'est un exosquelette qui permet aux collaborateurs de mener à bien leurs missions. Cependant, il est nécessaire que les processus soient bien définis pour que cela fonctionne. Et pour cela, c'est aux collaborateurs de travailler à cette définition, l'outil ne peut le faire pour eux.

### DAMAaaS place l'humain au coeur du processus

DAMAaaS est une solution logicielle qui ne peut fonctionner sans action humaine. Les collaborateurs remplissent des formulaires, affectent des tâches, paramètrent des alertes... L'outil, programmé, déclenche ensuite automatiquement les actions. Cependant, le collaborateur reste maître de ces processus : il les construit et les modélise, DAMAaaS est là pour l'aider à exercer son métier et développer toute sa valeur ajoutée.

## **DAMAaaS ne remplace pas les collaborateurs**

DAMAaaS permet de simplifier et de fluidifier les processus. Cependant, il ne remplace pas le travail d'un collaborateur. Il supprime simplement les tâches à faible valeur ajoutée telle que la ressaisie d'information. Il permet également de gagner en temps en simplifiant les procédures (la signature électronique permet de ne pas attendre la présence d'un responsable pour déclencher une commande par exemple, il peut le faire à distance en quelques secondes) et grâce à la mise en place de relances automatiques.

## **DAMAaaS favorise l'intelligence opérationnelle**

Avec la profusion des données, les systèmes d'informations sont de plus en plus complexes et interconnectés. De nombreux indicateurs sont alors à la disposition des équipes pour prendre les décisions adéquates. Encore faut-il qu'elles disposent de moyens pour piloter leur activité. C'est là toute la mission de DAMAaaS : donner la possibilité aux métiers de modéliser leurs processus, de suivre leur activité, d'être alerté en cas de retard... de façon simple et agile.

Vous l'aurez compris, l'administration de demain n'existera pas sans humain. Cependant, elle disposera davantage d'outils pour accompagner les agents et les usagers, et ainsi améliorer le service rendu. Vous souhaitez en savoir plus ? N'hésitez pas à nous contacter.

# Conclusion

---

En 2019, la tendance est plus que jamais à la collaboration. En interne, elle permet d'augmenter la productivité globale de l'entreprise. En externe, elle permet de recueillir des informations indispensables, de faciliter les échanges entre les partenaires et de proposer un environnement de travail attractif.

La collaboration n'est pas seulement un enjeu mais une condition de réussite. Nous serons ravis de vous accompagner sur ce chemin. N'hésitez pas à contacter nos équipes.

# À Propos

---

Créée en 2012, DAMAaaS (DATA Management as a Service) est une solution logicielle développée par la société Inagua. Elle permet à tous les métiers de déployer des applications collaboratives, sans aucune programmation, en quelques heures.

Cet outil permet de **favoriser la communication avec vos partenaires, vos fournisseurs et vos clients en quelques clics**, tout en contrôlant le partage de données. Grâce à la brique de construction d'application graphique sans code informatique, vous pouvez créer vos applications simplement sans pré-requis.

DAMAaaS vous permet de créer une solution sur-mesure qui s'adapte à vos besoins et respecte vos habitudes de travail : vous assemblez au besoin les briques fonctionnelles nécessaires. Plus qu'un logiciel, c'est un outil simple, utilisable par tous les collaborateurs, quels que soient les domaines d'activité ou le niveau de maturité digitale, pour l'exercice quotidien de leurs savoir-faire.



[www.damaas.com](http://www.damaas.com)

Tél. 018 18 014 10