



## TÉMOIGNAGE

# L'OPAC de l'Isère adopte la dématérialisation à grande échelle de ses flux documentaires

### Chiffres clés OPAC 38

- Premier bailleur social de l'Isère
- 22 600 logements
- 7 agences de proximité dans le département
- 500 collaborateurs

### La solution

- Partenaire : ReadSoft
- QUALIAC
- ReadSOFT DOCUMENTS for Invoices (traitement des factures)
- CODEXIA (workflow et GED de BELINK)
- Volumétrie factures en 2008 : 52 000/an
- Autres documents dématérialisés : (dossiers locataires, dossiers fournisseur, dossier foncier)

### Bénéfices

- Une meilleure réactivité
- Un meilleur partage de l'information
- Une diminution des coûts (archivage, traitement)
- Un meilleur pilotage de l'activité comptable
- Une qualité de service aux locataires améliorée

Pour cet acteur du logement social, l'automatisation du traitement des documents s'est imposée petit à petit comme une évidence. Tout a commencé par la décision de l'OPAC de numériser une partie de ses documents (fiches de paie, avis d'échéance, contrats...) pour ne plus avoir à les gérer sous forme papier. Les utilisateurs ont rapidement pris goût à cette facilité nouvelle de consultation des documents. *« Passer par ce premier niveau de dématérialisation nous a éclairés sur le potentiel d'une dématérialisation d'un processus plus global, où nous pourrions encore mieux partager l'information au sein de l'organisme »*, explique David Vioujas, chef de projet à l'OPAC. De fait, l'organisme avait des attentes fortes sur ses flux documentaires et notamment sur les factures fournisseur.

Avec une moyenne de 50 000 factures reçues par an au siège de l'OPAC, une saisie manuelle dans Qualiatic et des services dépensiers répartis sur tout le département, le suivi comptable gagnait à être optimisé. Par exemple, pour faire valider une facture sans bon de commande, il fallait demander par téléphone des explications à l'émetteur de la commande et doubler la requête par l'envoi d'une copie de la facture par courrier interne. Pas toujours facile dans ces conditions de tenir un règlement à 45 jours.

En 2007, changement de processus : les factures vont être dématérialisées sur toute la chaîne de traitement. Elles sont numérisées, interprétées, rapprochées des bons de commande, validées et les informations sont saisies automatiquement dans Qualiatic.





Toute facture sans bon de commande est traitée par le workflow CODEXIA développé par BELINK. Chaque acheteur reçoit ainsi dans sa corbeille électronique un bon de travail regroupant les factures à justifier. Pour accélérer la procédure, plusieurs cas de figure ont été pré-paramétrés lors de la phase d'étude du projet (factures erronées, litiges, double facturation, budget insuffisant, fournisseur erroné...). Le workflow renvoie ensuite automatiquement la réponse au service comptable.

Travailler de la sorte avec l'image de la facture permet d'améliorer la qualité de relation entre comptabilité et acheteurs. C'est d'autant plus facile que la solution de GED est intégrée avec QUALIAC permettant ainsi de consulter les images des factures directement depuis l'ERP.

*“Par contre, souligne David Vioujas, il faut être conscient que passer du papier au numérique fait changer de référentiel. Cela nécessite d'engager un effort particulier dans la conduite du changement”.*

### Un coup de traitement réduit

Depuis la mise en production de sa solution, l'OPAC a constaté une diminution du temps et du coût de traitement de ses factures et une nette amélioration dans la traçabilité des documents. Désormais, la comptabilité sait à tout moment combien de factures sont en attente de validation et les relances sont plus efficaces. Cette visibilité est très appréciée en période de clôture. En 2008, près de 40 000 factures ont été traitées via la plate-forme ReadSoft. Le chiffre devrait être

porté à 43 000 en 2009. Même si certaines factures, trop spécifiques du point de vue analytique, ne sont pas traitées, l'OPAC élargit toujours plus le périmètre des documents éligibles. Ce fut le cas encore récemment avec l'introduction dans le processus de la taxe foncière.

### La dématérialisation : un préalable à de nouveaux services...

Au-delà des factures, l'OPAC a d'ores et déjà dématérialisé avec la GED CODEXIA de BELINK d'autres flux jugés eux aussi prioritaires, comme le dossier locataire, le dossier foncier et le dossier fournisseur. D'autres devraient suivre.

Pour David Vioujas, *“la dématérialisation apporte des services précieux, sans changer fondamentalement l'or-*

*ganisation ; c'est aussi un pré-requis pour accompagner notre démarche de modernisation de la relation avec les locataires”.* L'OPAC s'oriente en effet vers la mise en œuvre de nouveaux services tels que les centres de relation client. *“Plus nous aurons de données en ligne, consultables en temps réel, plus nous serons efficaces”.*

### ... et une action durable

Très engagé en matière de développement durable et en particulier soucieux de réduire son empreinte écologique, l'OPAC 38 a inscrit son projet de dématérialisation dans son agenda 21 (un plan d'action de développement durable initié en 2002) dans le thème “verdier l'entreprise”.



L'OPAC 38 est le premier organisme social à avoir mis en œuvre un agenda 21