

Service assurances - contentieux : la mise en place d'un logiciel métier

L'acquisition d'un logiciel adapté a permis à plusieurs collectivités d'améliorer leur sécurité juridique.



La communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise est issue de la transformation, au 1^{er} janvier 2004, du Syndicat d'agglomération nouvelle (SAN) de Cergy-Pontoise, qui existait depuis

le 6 juillet 1984. Elle regroupe douze communes, 188 000 habitants, et emploie 560 agents.

Cette transformation a eu comme conséquence un accroissement des compétences exercées, ce qui a

généralisé de nouveaux risques, en partie liés à un accroissement substantiel du patrimoine foncier et bâti de la collectivité. Cet accroissement des compétences a entraîné une restructuration des services et de leur organisation, avec la mise en ...

À MULHOUSE...

Jean-François Girardin, Directeur général adjoint, ville de Mulhouse
Communauté d'agglomération Mulhouse - Sud Alsace - Tél. : 03 89 32 59 16.

« Quelques réflexions sur l'utilisation que nous faisons de Dir'AJ au service juridique de la ville de Mulhouse et de sa communauté d'agglomération. Nous avons été parmi les premiers utilisateurs de Dir'AJ. Nous avons apprécié les améliorations apportées régulièrement par ses concepteurs. Le logiciel a notamment fortement évolué dans sa dernière version. Nous apprécions la souplesse du produit, qui nous a permis d'adapter son utilisation à nos particularités d'organisation.

La possibilité de rattacher tout type de document à un dossier : mails, photos, documents Word, documents Excel, docu-

ments scannés, est particulièrement appréciée et devrait, théoriquement, nous permettre de dématérialiser progressivement l'ensemble du dossier papier. Il est également possible d'exporter des éléments dans un dossier Excel (par exemple pour les statistiques). Le module « dossiers assurances » comprend désormais un fichier de gestion des contrats, qui regroupe toutes les informations propres à chaque contrat, y compris des avenants, ainsi que les primes.

En résumé, le logiciel est devenu un outil indispensable, dont nous souhaitons qu'il puisse évoluer régulièrement. »

... place d'un nouvel organigramme et l'arrivée d'un nouveau DGS.

Mettre en œuvre une politique de gestion des risques

Sous l'impulsion de ce dernier, la communauté d'agglomération de Cergy-Pontoise a décidé de mettre en œuvre une politique de gestion des risques. Cette dernière intègre la démarche globale de management (appelée Service public énergies Ouest) dont le double objectif est d'améliorer le pilotage et l'efficacité de l'activité de la CACP, et de créer une culture de gestion com-

mune à l'ensemble des agents communautaires, dans laquelle la gestion des risques trouve naturellement toute sa place. Le lien étroit, établi entre démarche managériale et gestion des risques, permet de construire une approche globale des risques, tant du point de vue opérationnel, humain, qu'organisa-



À BORDEAUX...

Alain Combes, Directeur des affaires juridiques et du contentieux,
mairie de Bordeaux. Tél. : 05 56 10 22 20. a.combes@mairie-bordeaux.fr

« Mis en place en 1999, Dir'AJ a contribué à améliorer la gestion des dossiers juridiques de la ville de Bordeaux. Sa substitution aux registres manuels crée un gain de temps appréciable : après un paramétrage approprié, la recherche et le suivi des dossiers par les juristes sont facilités. Les réponses sont plus rapides, des bilans événementiels et financiers permettent de mieux informer les élus. Nous observons un meilleur contrôle de l'activité (volume, type de dossiers, décisions rendues et incidences financières)

grâce à la possibilité de bilans annuels. La direction des affaires juridiques et du contentieux de la ville de Bordeaux gère ainsi l'ensemble des dossiers contentieux devant toutes les juridictions, ainsi que tous les sinistres déclarés aux assureurs (responsabilité civile, dommages aux biens, vols, accidents du parc automobile, expositions temporaires des musées). Une exploitation complémentaire est en cours : la gestion des avis juridiques (consultations demandées par les services municipaux). »

tionnel. La mise en œuvre concrète de cette politique de gestion des risques s'est notamment traduite au niveau du service assurances - contentieux qui, par son activité, est en rapport étroit avec les sinistres de toutes natures et donc avec la gestion des risques.

Rattaché à la direction des finances et des affaires juridiques, le service assurances - contentieux suit la préparation et le suivi des marchés publics d'assurances de la collectivité, la gestion des sinistres et des contentieux liés aux assurances, ces derniers relevant principalement de la garantie décennale.

Le suivi des dossiers du service a longtemps été assuré via des tableaux réalisés sur Excel, système qui atteint cependant ses limites lorsque le nombre et la complexité des dossiers augmentent (ce qui est le cas avec une moyenne de 150 sinistres par an et une trentaine de contentieux en cours).

L'acquisition d'un logiciel spécifique s'est révélée indispensable, d'une part afin de faciliter le travail au quotidien des agents et leur permettre de dégager du temps au profit des dossiers importants, d'autre part afin d'améliorer le fonctionnement du service, en particulier concernant la gestion et l'analyse des données disponibles.

Acquérir un logiciel adapté

La décision de procéder à l'acquisition d'un logiciel dédié à la gestion des assurances et des contentieux a été prise à la fin de l'année 2004 et la solution logicielle a été mise en œuvre au mois de juin 2005, après mise en concurrence. Trois jours de formation des agents ont été organisés, et un mois a été nécessaire afin d'alimenter le logiciel en données.

Ce logiciel Dir'AJ permet la collecte, le stockage, la gestion et l'analyse des données, en matière de contrats d'assurances, de sinistres et de

contentieux. La gestion de la vie du contrat (primes, avenants, mise à jour des parcs et biens assurés) s'en trouve facilitée. Les autres fonctionnalités ont pour objet le suivi du déroulement classique d'un dossier : déclarations de sinistres, expertises, coûts des dommages, remboursements des assureurs, indemnisations, coût global d'un sinistre ou d'un contentieux (dommages, honoraires d'avocat et d'expert judiciaire).

Il permet de faciliter la production de statistiques, indispensables non seulement pour suivre l'activité du service, mais également pour étudier l'évolution de la sinistralité et aider, le cas échéant, à préparer la passation de marchés publics d'assurance. Dans un contexte juri-

dique où les marchés d'assurances peuvent être résiliés à chaque échéance annuelle, le fait de posséder ses propres données, indépendamment des assureurs, et de pouvoir disposer rapidement de tableaux statistiques et d'états est un atout indiscutable.

Stockés sur le réseau, les informa-

UN LOGICIEL EST D'AUTANT PLUS UTILE QU'IL EST EN PERMANENCE ACTUALISÉ

tions et documents sont accessibles à tout moment et mis à jour en temps réel. Les agents du service peuvent ainsi accéder à n'importe quel dossier et ce, même en l'absence de l'agent en charge du dossier. Les relances automatiques ou la génération de courriers, à partir de modèles préétablis, sont égale-

ment des sources de gains de temps et d'efficacité. Il est ainsi possible de disposer rapidement de l'ensemble des données liées à un dossier (déclaration de sinistre, rapport des services, photos numériques, documents scannés...). De plus, l'utilisation de supports numérisés a également permis de réduire sensiblement l'utilisation des ressources papiers (notamment en transmettant les pièces par mail), dans une optique de développement durable.

Le bilan après un an de fonctionnement est très positif avec, outre la satisfaction des utilisateurs du logiciel, une augmentation de l'efficacité et de la réactivité du service. ■

Renseignements :

Laurent Prut, Chef de service.

Tél. : 01 34 41 42 04.

Gerer le risque Juridique
des collectivités territoriales

DIR'AJ Dossiers Juridiques
version 3.2

Optimiser votre activité juridique ...
exploiter au maximum les informations de vos dossiers

Partager et échanger ...
créer et diffuser les documents aux services, partenaires et tiers
joindre tous types de pièces à vos dossiers

Maîtriser le risque juridique ...
évaluer l'impact politique et financier de vos dossiers

... La solution :
DIR'AJ

DIR'AJ
LES LOGICIELS DU SERVICE JURIDIQUE
www.dir-aj.fr

DIMENSION INFORMATIQUE RÉALISATIONS
61 rue Hector Berlioz - 38490 ST ANDRÉ LE GAZ
Tél. 04 74 92 89 47 - info@dir-aj.fr