

Une ville ontarienne facilite son développement économique avec **ConsignO Cloud**

Andrew Zanier, Ville de Huntsville et Notarius



Grâce aux signatures électroniques de confiance de ConsignO Cloud, la ville de Huntsville a :



Traité 6000 factures en 10 mois



Accéléré l'émission des permis de construction



Réduit ses délais hebdomadaires de paiement de 92 %



Déployé la plateforme dans tous ses départements en 3 semaines

Depuis 2016, la croissance démographique canadienne est la plus forte de tout le G7. En Ontario seulement, la population en a augmenté de 5,8 %^[1]. Cette tendance s'ajoute à une crise du logement abordable sans pareille^[2].

En effet, comme les prix des maisons ne cessent d'augmenter et qu'il y a de plus en plus de Canadiens à loger, les différents gouvernements doivent créer des emplois bien rémunérés et assurer la construction de nouvelles habitations. À titre indicatif, le Canada aurait besoin de plus de 1,8 million d'unités d'habitation neuves pour rejoindre la norme per capita des pays industrialisés^[3].

Et devant ces défis économiques et démographiques, les villes et municipalités jouent dès à présent un rôle majeur. Andrew Zanier, aide-greffier à la ville de Huntsville, se trouve aux premières loges. Comment arrive-t-il à faire face à ces défis colossaux? Il a accepté de partager avec nous comment sa petite ville du centre de l'Ontario s'y adapte.

Faire plus avec moins

« Comme dans d'autres municipalités rurales de l'Ontario, beaucoup de gens ont quitté la ville pour venir ici. Ces municipalités sont d'ailleurs traditionnellement petites. (...) Je ne pense pas que nous étions prêts à grandir aussi vite. »

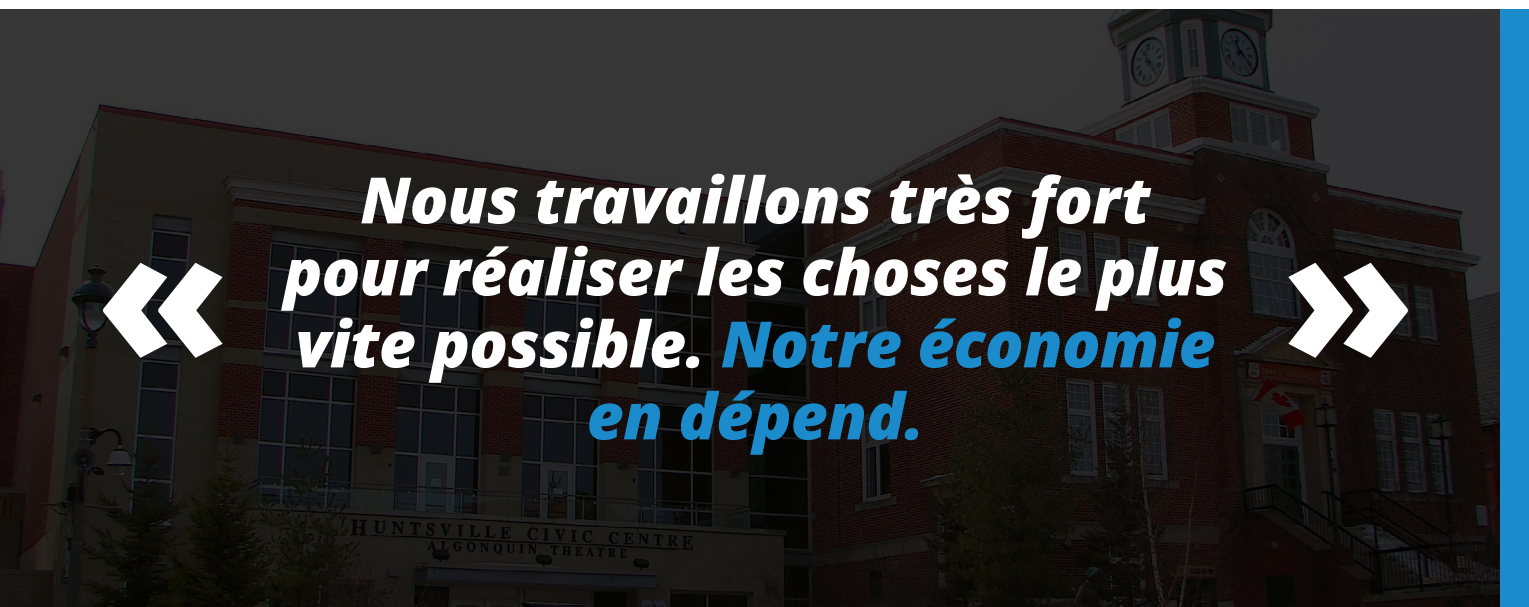
Andrew n'hésite pas à dire que la cadence de travail s'est accélérée au sein de son administration. La population grandit et est de plus en plus diversifiée. Statistique Canada a rapporté une population de 21 147 habitants en 2021, une augmentation de 22 % par rapport à 2001.

De fait, comme la plupart des villes au pays ont des territoires immenses à couvrir et une main-d'œuvre qualifiée parfois rare, cette croissance a augmenté la pression sur les différents services municipaux.

« Nous avons une bibliothèque, un centre communautaire, une caserne de pompiers et d'autres bâtiments publics qui se trouvent tous éloignés les uns des autres. On s'attend donc à ce que le personnel se déplace pour tout administrer. (...) Et beaucoup de processus ont tendance à se briser à cause de ça. »

Les ruptures administratives ont de lourds impacts sur le développement immobilier et économique des villes comme Huntsville, car si les contracteurs et entreprises doivent attendre après l'administration municipale pour obtenir des permis, ça se traduit par des pertes financières et des retards de livraisons importants.

Dans un contexte de croissance fulgurante, ça peut facilement devenir chaotique pour l'économie régionale.



« Nous travaillons très fort pour réaliser les choses le plus vite possible. Notre économie en dépend. Une part importante de notre économie est la construction et le développement immobilier. Si nous causons des délais, ça peut vraiment affecter notre communauté. »

Avec tous ses défis sur la table et ce même avant la pandémie, Andrew et ses collègues voyaient leur charge de travail devenir de plus en plus imposante. Ils devaient concevoir les formulaires, coordonner les processus d'authentification, l'envoi des documents

officiels, veiller à la gestion des archives, s'assurer de la conformité des documents et répondre aux demandes d'informations continues.

« Nous sommes une petite ville, nous portons beaucoup de chapeaux. »

Comme le service de greffe a un impact sur tous les départements de la ville, Andrew a vite compris qu'il fallait simplifier leur gestion documentaire sans quoi c'est l'économie qui allait en subir les contrecoups.

ConsignO Cloud; un fondement technologique municipal

« Avec les documents papier, on peut se perdre dans le volume et il est plus difficile de trouver ce qui est important et ce qui ne l'est pas. »

Andrew mentionne qu'il y a plusieurs années, Huntsville a bien essayé de numériser ses processus administratifs, mais la disponibilité inconstante d'internet a fait échouer le projet. Aujourd'hui, les choses ont changé avec les réseaux haute vitesse et plus rien n'empêche les municipalités éloignées des grands centres de moderniser leurs processus.

À ce titre, en 2020, Andrew sentait que le temps était venu d'effectuer un changement en profondeur. À 2 jours du confinement, il a convaincu ses supérieurs d'essayer ConsignO Cloud et ses signatures électroniques de confiance.

« C'était un vendredi. Et le lundi, nous étions confinés. (...) Je n'arrive pas à croire à quel point j'ai eu de la chance parce qu'avec ConsignO Cloud, nous avons pu continuer là où nous nous étions arrêtés! »

Lors des premiers jours du déploiement de ConsignO Cloud, Andrew a soutenu les différents départements pour les aider à se familiariser et à répondre à leurs

inquiétudes. À son grand étonnement, il admet que la plupart des gens avait compris les bases en quelques minutes à peine.

« C'est tellement facile à utiliser. (...) Le tutoriel que ConsignO Cloud propose prend 5 minutes à compléter, et il démontre 95 % de tout ce qu'il faut faire. Je ne m'attendais pas à ce que ce soit si largement accepté. »

En quelques semaines, Andrew s'est mis à recevoir de plus en plus de demande pour numériser les processus d'authentification et il s'est vite rendu compte que ce qui devait être d'abord un essai était de plus en plus là pour rester.

« Au début, nous ne devions avoir que cinq licences. J'ai dit : « Nous ne pouvons pas faire ça, il nous en faut plus! ». (...) En l'espace de 3 semaines, les gens étaient assis, ils étaient formés, et ils l'utilisaient. Nous n'avons pas arrêté depuis. »

Andrew mentionne que les processus d'authentification à 2 facteurs (courriel et SMS) rendent le tout plus sécuritaire et les journaux d'audits permettent à la municipalité d'être conformes à ses exigences légales. Comme la fiabilité juridique est la raison d'être de la plateforme, ceci a beaucoup facilité l'adhésion des employés.



« Ça donne aux gens un sentiment de sécurité, car il y a un deuxième facteur d'authentification. Il y a aussi un processus clair qui identifie qui l'envoie et où le document s'en va. »

D'autre part, Andrew n'hésite pas à dire que pour sa profession de greffier et pour les archives municipales, ConsignO Cloud est un tournant majeur.

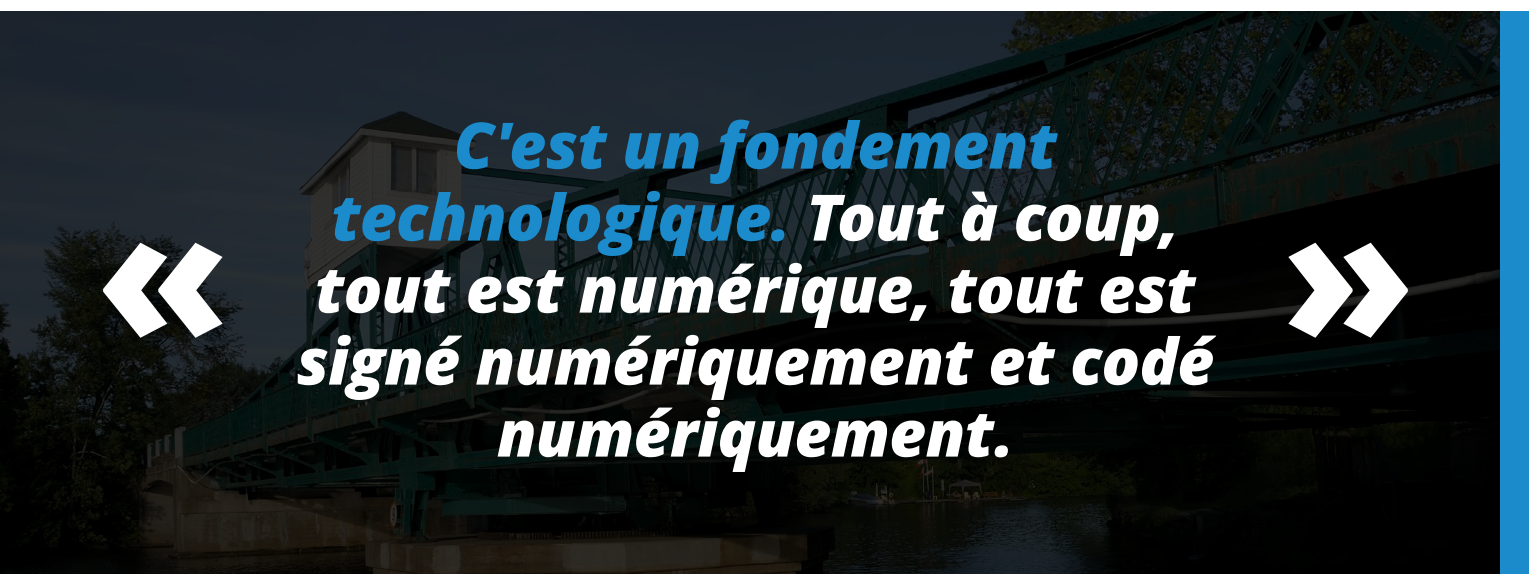
« C'est un fondement technologique. Tout à coup, tout est numérique, tout est signé numériquement et codé numériquement. »

Il note que comme la plateforme a été conçue pour générer automatiquement des PDF-A, il peut facilement assurer l'archivage à long terme de la documentation.

Ainsi, si dans 10 ans un tribunal doit se référer à un document électronique, il sera en mesure de le consulter et de vérifier les preuves d'identité des signataires en quelques secondes.

Pour Andrew, les champs d'applications sont maintenant sans limites.

« Avec la plateforme, je signe mes instructions de destruction de l'information confidentielle, les inspecteurs en bâtiment et les urbanistes signent les certificats de conformité de propriété. Ce sont des choses que nous n'avions pas envisagées lorsque nous avons adopté la solution. »



Accélérer le développement immobilier

Grâce à l'adoption de ConsignO Cloud, Huntsville a amorcé un virage plus général de sa gestion documentaire électronique et c'est tout l'écosystème de la construction qui en bénéficie aujourd'hui.

« Avant, les promoteurs devaient soumettre leurs plans et signer les contrats en personne à la mairie. Maintenant, nous envoyons ces documents aux consultants ou aux promoteurs via ConsignO Cloud. »

Ainsi, le temps que les documents soient signés par les promoteurs, le département de planification et le maire est considérablement diminué.

L'émission de permis de construction et de développement est plus rapide et flexible. Dans un contexte de crise du logement et de déplacement des populations, faciliter l'émission de ces documents légaux devient primordial.

D'un autre côté, les acheteurs de biens immobiliers et cabinets d'avocats profitent également des nouveaux processus numériques grâce aux états de compte de taxes sous format électronique.

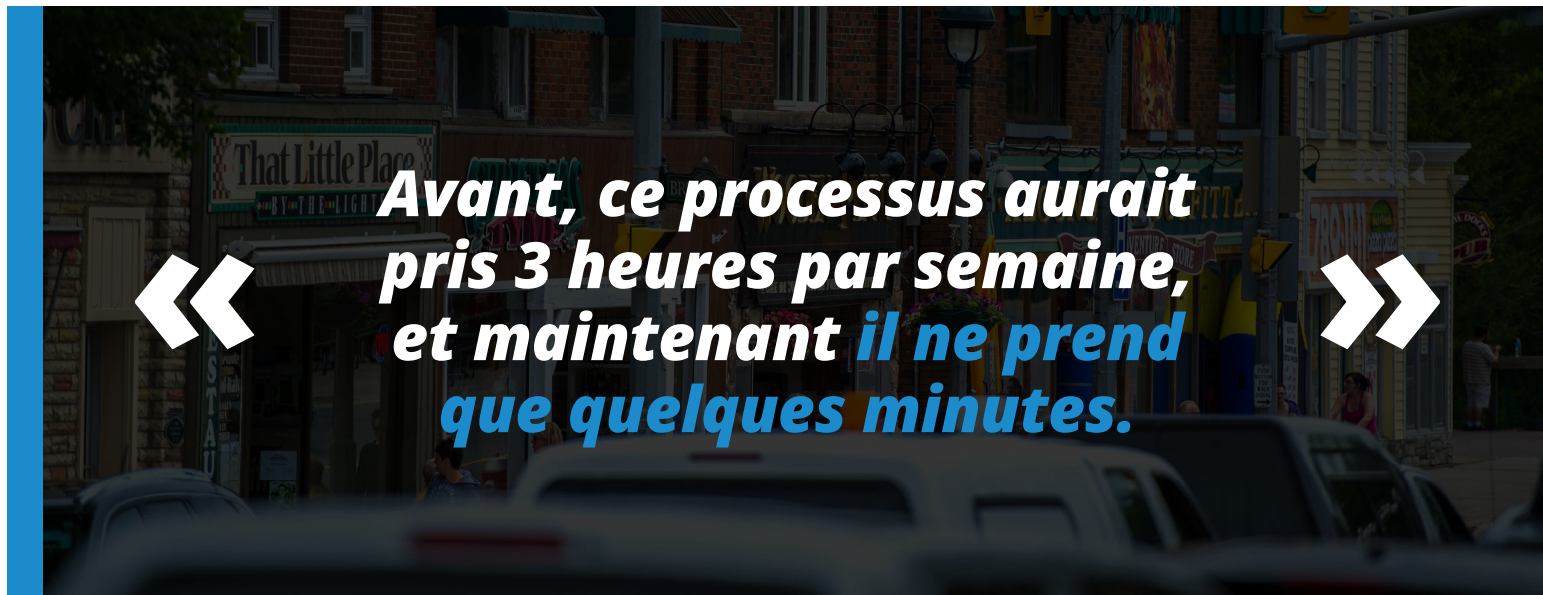
« Aujourd'hui, les cabinets d'avocats remplissent simplement un formulaire en ligne. Nous le signons numériquement et nous leur envoyons les états de compte par courriel. Ils apprécient vraiment ces outils, car ils n'ont pas besoin de traverser la ville, prendre un bout de papier et revenir sur leurs pas. »

Mais là où ConsignO Cloud fait une énorme différence, c'est qu'il accélère grandement le paiement des factures. Comme la ville est un donneur d'ouvrage important, la meilleure circulation des liquidités a un impact global sur beaucoup de dimensions économiques de la région.

« Comme une facture peut simplement être envoyée par courriel au commis, puis signée dans ConsignO Cloud par les travaux publics et immédiatement renvoyée audit commis,

l'approbation d'un paiement est beaucoup plus rapide. (...) Avant, ce processus aurait pris 3 heures par semaine, et maintenant il ne prend que quelques minutes. »

La plateforme a donc très rapidement transformé l'émission de documents officiels et le traitement de transactions, mais là où elle se démarque d'autant plus pour Andrew, c'est qu'elle a également contribué à renforcer l'imputabilité de chacun...



Améliorer la gouvernance

En adoptant ConsignO Cloud, Andrew ne se doutait pas que les processus de déploiement allaient aussi faire la lumière sur l'ampleur du travail lié à la gestion documentaire.

« Ça nous a ouvert les yeux sur la charge de travail quotidienne de certaines personnes. (...) Nos commis aux comptes traitent beaucoup de factures. Nous ne savions pas combien. Nous savions juste qu'il y en avait beaucoup. (...) Avec les documents électroniques, c'est noir sur blanc. S'il y a 115 documents dans un dossier, tu le vois en un coup d'œil. »

La mise en place de la plateforme a donc contribué à dénombrer plusieurs processus, à les standardiser et à identifier les gestionnaires et les signataires responsables. Ainsi, quand un document atterrit sur un bureau, il est traité par les bonnes personnes et le suivi des

signatures se fait à l'aide de rappels automatisés. Ceci participe grandement à améliorer l'imputabilité individuelle des employés.

« Chacun sait le rôle qu'il a à jouer dans le processus. (...) Il y a un niveau de cohérence qui était impossible d'obtenir parce qu'on se fiait au comportement personnel. Ça a provoqué une réflexion sur notre de travail. Dans ConsignO Cloud, comme gestionnaire, tu peux voir le projet entier du début à la fin. »

Aussi, comme les rôles sont clairement définis à travers la plateforme, lorsqu'un employé quitte l'organisation ou part en vacances, les différents gestionnaires de projets peuvent accorder la responsabilité des signatures plus facilement.

« Ça peut prendre 5 minutes montrer ce que la personne précédente a fait. Le travail et les activités peuvent quasiment continuer en simultané. »

Les signatures électroniques de confiance, une seconde nature

Andrew l'admet, les défis des années à venir seront nombreux et complexes. Comme Huntsville a connu deux inondations importantes dans la dernière décennie, la ville prépare ses outils pour faire face à d'autres intempéries semblables.

Andrew ajoute que « démographiquement, nous allons nous trouver dans une situation délicate car notre économie est basée sur les services et nous avons des problèmes d'accessibilité financière. (...) Si personne ne peut travailler dans une économie de service, alors votre économie ne fonctionnera pas. »

Il espère que les solutions qu'il amène pourront aider à moyen terme à adapter l'économie de la région. Il évoque qu'à petite échelle cela change des choses, mais si plus de municipalités adoptaient les mêmes pratiques, cela aurait un impact énorme.

« Par exemple, nous avons traité environ 6000 factures en 10 mois avec ConsignO Cloud, ce que nous ne pouvions pas faire auparavant. Si vous attendez le traitement d'un grand nombre de factures, ça peut affecter beaucoup de projets. »

Et comme l'outil a fait ses preuves et qu'il a été adopté par tous les services, Andrew et ses collègues travaillent pour simplifier encore plus les processus. Il espère pouvoir automatiser encore plus la collecte de données et amener de plus en plus de documents officiels électroniques disponibles auprès de la population.

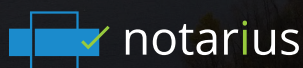
Il considère d'ailleurs que maintenant que le gros du travail a été fait pour convaincre ses pairs, il lui suffit maintenant d'être créatif puisque maintenant, tout le monde veut signer ses documents avec ConsignO Cloud.

« Maintenant, c'est une seconde nature et les gens s'attendent à travailler ainsi. Aujourd'hui, quand un papier arrive sur un bureau, les gens disent : « Pourquoi tu me donnes un document papier? » (...) Ça a marché beaucoup mieux que je ne l'aurais jamais imaginé! »

[1] Stéphane Bordeleau, Radio-Canada, "Le Canada connaît la plus forte croissance démographique du G7" sur le site web [ici.radio-canada.ca](https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1860872/recensement-canada-croissance-population-covid-urbanisation), 2022 [en ligne], <https://ici.radio-canada.ca/nouvelle/1860872/recensement-canada-croissance-population-covid-urbanisation> (Page consultée le 14 Février 2022)

[2] Ryan Flanagan, CTV News, "Millions of people will move to Canada in the next 20 years, but where will they live?" sur le site web [ctvnews.ca](https://www.ctvnews.ca/canada/millions-of-people-will-move-to-canada-in-the-next-20-years-but-where-will-they-live-1.5464205), 2021 [en ligne], <https://www.ctvnews.ca/canada/millions-of-people-will-move-to-canada-in-the-next-20-years-but-where-will-they-live-1.5464205> (Page consultée le 15 Février 2022)

[3] Bianca Bharti, Financial Post, "Ontario housing shortage is worst in the country and threatens to exacerbate affordability woes" sur le site web [financialpost.com](https://financialpost.com/news/economy/ontario-alberta-and-manitoba-lead-the-provinces-in-canadas-chronic-housing-shortage-says-scotiabank), 2021 [en ligne], <https://financialpost.com/news/economy/ontario-alberta-and-manitoba-lead-the-provinces-in-canadas-chronic-housing-shortage-says-scotiabank> (Page consultée le 14 Février 2022)



Le monde se numérise.
Soyez numériquement fiable.



notarius.com



info@notarius.com



1 888 588-0011



Suivez-nous