COMMENT L'AUSTIN FIREFIGHTERS ASSOCIATION A SIMPLIFIÉ SON PROCESSUS DE PAYE ET FAVORISÉ L'AMÉLIORATION DU NOMBRE DE DONS, AINSI QUE LES EFFORTS DE BÉNÉVOLAT, GRÂCE À FOXIT ESIGN

ÉTUDE DE CAS

Au cours des années précédentes, les membres de l'association des sapeurs-pompiers d'Austin (AFA, Firefighters Association) avaient été confrontés à plusieurs reprises à l'augmentation de gigantesques défis, tels que la pandémie du COVID-19 et une tempête de neige en plein hiver d'une ampleur inégalée. Tout en continuant à fournir un service sans faille et héroïque aux membres de leur communauté, l'AFA a également cherché à proposer à ses membres un processus simplifié pour les tâches administratives, la paye et les dons.

Dans cette étude de cas, nous allons examiner les améliorations importantes réalisées par l'AFA dans son travail quotidien et comment Foxit eSign a joué un rôle essentiel.

L'AFA (Austin Firefighters Association) représente la section locale d'Austin, au Texas, de l'association internationale des sapeurs-pompiers, forte de plus de 1 100 membres.

Dans la mesure où les sapeurs-pompiers d'Austin travaillent dur pour protéger et aider leur communauté, il est essentiel qu'ils disposent d'un porte-parole dédié sur place. Comme le mentionne sa page LinkedIn « L'AFA veut être une voix forte pour le développement et la mise en œuvre de nouvelles formations et de nouveaux équipements, et a déployé de gros efforts pour garantir des effectifs adaptés dans les services d'incendie et médicaux d'urgence. L'AFA est une organisation gérée par ses membres : pour les sapeurs-pompiers, par des sapeurs-pompiers. »

Processus avant les signatures électroniques

Avant l'utilisation des signatures électroniques dans le cadre du processus de gestion de la paye et des dons, les documents requis étaient remplis, imprimés, scannés, puis envoyés manuellement. Bien que ce processus ait été généralement en mesure de faire le travail, il pouvait souvent s'avérer compliqué pour les personnes qui n'avaient pas d'imprimante ou de scanner à disposition, ou retardait les membres de l'AFA qui n'avaient pas le temps de se consacrer à cela à cause de programmes très chargés. En outre, les processus de tâches administratives physiques n'offraient pas de sécurité ou d'assurance d'identité.

Quelles sont les raisons qui ont poussé l'Austin Firefighters Association à s'intéresser à Foxit eSign ?

L'Austin Firefighters Association (AFA) était à la recherche d'une solution de signature électronique facile à utiliser, simple d'apprentissage et sécurisée, susceptible de permettre aux sapeurs-pompiers d'approuver facilement des modifications sur une fiche de paye et de simplifier la gestion des dons à partir des salaires, de manière sécurisée, rapide et directe. Cette association avait également besoin d'améliorer et de simplifier les processus de don au cours des campagnes de dons.

C'est surtout le besoin de simplifier les processus de formalités administratives pour les sapeurs-pompiers et les bénévoles de la communauté qui a conduit à la décision de l'AFA de faire appel à Foxit eSign. Cela dit, plusieurs objectifs indispensables avaient été formulés lors de la communication initiale par le président de l'union locale et le président du fonds Relief Outreach :

- **Simplification de la paye :** Permettre aux sapeurs-pompiers d'approuver les modifications de paye et les prélèvements plus rapidement, selon une méthode pouvant être envoyée directement par e-mail au personnel.
- **Améliorer les efforts de dons :** Fournir une méthode simple aux pompiers pour effectuer des dons directement à partir de leur salaire.
- **Documentation plus sécurisée :** L'amélioration de la sécurité et de l'identité de la signature était essentielle pour inspirer une meilleure confiance aux membres de l'AFA et aux autres organisations impliquées.

- **Facilité d'utilisation :** Un logiciel de signature électronique doté d'une interface utilisateur facile à utiliser avait été identifié comme un facteur essentiel pour mieux prendre en charge les campagnes de dons et la convivialité pour les sapeurs-pompiers et les employés.

Voici les raisons pour lesquelles l'AFA a choisi Foxit eSign pour sa solution de signature électronique

- **Une sécurité de premier ordre :** Les fonctionnalités de sécurité intégrées sont une priorité essentielle avec Foxit eSign. Grâce à des éléments tels que les certificats d'authenticité, l'authentification à deux facteurs (A2F), la norme SOC 2 Type 2 et des historiques d'audit détaillés, le logiciel de Foxit eSign a été conçu pour prendre en charge facilement une sécurité renforcée, ainsi que les améliorations relatives à l'identité des signataires recherchées par l'AFA.
- **Facilité d'utilisation :** Dans la mesure où la fourniture d'une solution de signature conviviale susceptible de prendre en charge plus d'un millier de sapeurs-pompiers et de bénévoles locaux était essentielle, l'aspect simple et facile à utiliser du logiciel de signature électronique de Foxit eSign s'est avéré important.
- **Flexibilité du support :** Les relations de l'AFA (Austin Firefighters Association) avec Foxit eSign ont commencé par une version d'évaluation gratuite, puis ont continué à se développer lors d'une tempête hivernale catastrophique au Texas. Pendant la tempête, alors que les pompiers étaient occupés à mettre à l'abri les personnes en difficulté et à leur porter secours, Tim Olson, le responsable des interventions de l'AFA n'avait vraiment pas de temps à consacrer à la mise en œuvre d'un nouveau processus de signature des documents ; Foxit eSign a donc étendu la période d'évaluation gratuite jusqu'à ce que les choses reprennent leur cours normal.

Une fois que la décision a été prise par l'AFA d'utiliser Foxit eSign comme solution de signature électronique, Tim Olson a pu être opérationnel en un rien de temps en utilisant la vaste base de connaissances, les vidéos par étapes utiles et l'assistance client selon les besoins, assurée par des experts.

Comment Foxit eSign a aidé l'AFA à réussir à atteindre ses objectifs

Bien que la signature pour l'achat d'une solution logicielle de signature électronique ait certainement représenté un nouveau processus et une nouvelle dépense pour l'AFA, il n'a pas fallu bien longtemps pour que l'organisation commence à constater des résultats ayant des effets considérables, d'une manière importante. Tim Olson explique très bien cela lorsqu'il déclare : « *Nous avons payé pour quelque chose dont l'évaluation en chiffres est difficile, car les membres seront plus enclins à donner de l'argent et à effectuer les modifications qu'ils souhaitent. Cela leur facilitera les opérations, leur permettra de ne pas perdre de temps en venant dans cette institution ou en se rendant dans leur caserne locale pour effectuer des modifications. C'est la raison pour laquelle cela reste une chose qu'il est difficile de mesurer en termes d'argent.* »

- **Finalisation plus rapide des documents :** Finalisation plus rapide des documents depuis n'importe où, avec un clic sur un bouton, et grâce à l'utilisation d'une interface utilisateur d'apprentissage facile.
- **Traitement des documents accessible et simple :** Un processus de traitement des documents accessible et simple, qui a aidé l'AFA à améliorer les taux d'inscription lors des campagnes de dons ; 20 personnes se sont inscrites pendant les 3 premiers jours d'une période de campagne d'inscription, alors que les années précédentes les campagnes se soldaient parfois par aucune inscription.
- **Meilleure prise en charge de la confirmation d'identité :** Confirmation d'identité mieux prise en charge, avec des certificats de signature et un audit, qui a permis d'établir de manière plus efficace une meilleure confiance dans le processus.

Grâce aux signatures électroniques, l'AFA a également été en mesure d'établir un système de gestion de la paye plus simple et plus rapide, pour que les pompiers puissent effectuer des modifications de prélèvements, et d'améliorer les modifications de paiement Le processus simple consistant à signer et envoyer une communication en quelques minutes permet d'économiser du temps pour les sapeurs-pompiers très occupés, qui devaient auparavant se rendre dans leur caserne pour imprimer, signer et scanner manuellement les documents, puis les envoyer.

En ce qui concerne le processus de prélèvement sur salaire

Il y avait auparavant des réclamations relatives au processus de don, qui n'était pas simple pour les sapeurs-pompiers. Après la mise en œuvre de Foxit eSign, Tim Olson, du service intervention de l'AFA déclare, *« Je suis content des résultats, les retours que j'ai eus sont très positifs en ce qui concerne la facilité d'utilisation, et il se trouve que personne ne m'a appelé pour me poser des questions sur le mode opératoire ; je pense que cela en dit long en soi. »*

Projets pour l'avenir

Foxit eSign a hâte de continuer à travailler avec l'Austin Firefighters Association et d'accompagner ses besoins. Dans la mesure où l'AFA poursuit son engagement sans réserve envers les sapeurs-pompiers locaux et la communauté, elle prévoit le développement de l'utilisation de la signature numérique en :

- **Améliorant les efforts de dons :** À l'avenir, l'AFA prévoit de simplifier et de continuer à améliorer les processus de campagnes de dons, en permettant une meilleure communication, un bénévolat et la réalisation des dons grâce à Foxit eSign.
- **Utilisant une base de connaissances qui s'enrichit en permanence :** Utilisation d'une base de connaissances qui s'enrichit en permanence et accès à une équipe de support client Foxit eSign en croissance et très compétente pour résoudre rapidement les problèmes et découvrir de nouvelles fonctionnalités.

Foxit
Landgrafenstr. 14
10787 Berlin, Allemagne

Ventes: +49 30 21 78 36 90
ou +49 30 39 40 50 20
Support: +49 30 21783691

Centre d'assistance
www.foxit.com

© Foxit Software Incorporated. Tous droits réservés.