

Agenda



- **Le service public face aux enjeux de transformation**
- **Gestion évoluée des dossiers (ACM) Illustration de la solution**
- **Présentation des études de cas :**
 - **Ministère des Finances Belge : Gestion des réclamations**
 - **Ville de Lyon : Gestion immobilière**
 - **RSI : Gestion des dossiers adhérents**
 - **Junta de Castilla y León : Gestion des demandes d’allocations**



Exploiter de façon optimum la valeur de FileNet



**Service Public
Fédéral
FINANCES**

**Un meilleur service au citoyen en garantissant la conformité aux
contraintes juridiques et réglementaires**

Périmètre de l'étude

Inclut :

- **4 régions (Namur, Antwerp, Charleroi, Ghent)**
 - Département de gestion des réclamations
 - Inspection
 - Unités de contrôle
- **L'Administration Centrale**
 - Les plaintes
 - Réclamations
 - « Quick wins »
 - Dossiers de contentieux
- **Le processus décisionnel (workflow)**
 - Base de données RH
 - Annuaire LDAP (Emails)
 - Base de données des profils et registres

Avec FileNet, le Ministère des Finances belge rationalise et automatise des processus métiers pour simplifier et améliorer son processus de prise de décisions

L'automatisation favorise l'efficacité opérationnelle en accélérant les processus:

1. Amélioration de la qualité et des délais de services (par rapport aux processus « papier »)
2. Processus centralisés : vision globale du dossier et de son évolution
3. Augmentation de la visibilité avec meilleure fiabilité et performance
4. Amélioration de la qualité de service aux contribuables (standardisation des fichiers documentaires via l'utilisation de templates)

Défis en 2002

Challenges

- Fragmentation des régions sur le plan fiscal et absence de vue globale
- Pas de communication entre les différents services fiscaux
- Aucune visibilité sur le nombre de réclamations à traiter
- Risque des réclamations « papier » (conservation notamment)
- Non réponse à certaines réclamations et accumulation des requêtes « en souffrance »
- Difficulté à gérer et à tracer les documents papier (volatilité)
- Insatisfaction des citoyens suite aux traitements de leurs réclamations
- Nouvelle législation et projet « Copernic »

Approches

- S'appuyer sur FileNet et l'utiliser dans d'autres entités du ministère
- Première utilisation de FileNet comme projet pilote sur 2 régions et extension ensuite sur 2 régions supplémentaires
- Produire une vue centrale des flux d'information et optimiser par la suite la gestion des réclamations
- Focus sur la réduction du temps de traitement et gestion plus efficace des workflows
- Avoir une cohérence dans les décisions prises suite aux réclamations
- Utilisation de FileNet par toutes les régions en fin 2007
- Utiliser les fonctionnalités de statistiques comme outils pour l'élaboration des politiques publiques liées aux impôts

Résultats escomptés

- 173% de « Retour sur Investissement » sur 5 ans
- 31% de « Taux de rentabilité interne » sur 5 ans
- 4,57M€ d'investissement
- Remboursement sur 36 mois
- 3,78M€ net économisé sur 5 ans par rapport à l'ancienne solution



VILLE DE LYON

Gestion Immobilière

Projet réalisé en partenariat avec
ARONDOR



Contexte du projet

- La ville de Lyon gère un parc immobilier important, composé de 1 900 000 m² de bâti et de terrains non bâtis, auquel il convient d'ajouter les biens dont la ville est gestionnaire.
- L'enjeu de ce projet est une meilleure connaissance du parc immobilier, afin d'optimiser l'usage de cette ressource immobilière. Pour cela, la ville de Lyon doit disposer de moyens d'arbitrage pertinents:
 - En tant que propriétaire, pour prendre position entre différentes options : achat, vente, restructuration, travaux de conservation, travaux d'amélioration ou entretien courant ;
 - En tant que service public, pour répondre aux demandes de locaux sous forme d'affectation dans son patrimoine propre, dans un patrimoine tiers ou sous forme de subventions.

Objectifs du projet

Les objectifs de ce projet sont les suivants :

- Faciliter l'accès, le regroupement et le partage des documents immobiliers, et contribuer à l'enrichissement de la base de connaissance immobilière
- Informer en temps réel les professionnels immobiliers de la ville de tout changement concernant leur périmètre (acquisition / vente ; changement d'affectation des locaux, opérations d'entretiens ou de travaux, ...), au travers la fonctionnalité de diffusion sélective d'information (DSI).

GED Immobilière - Accès

Page d'accueil des collaborateurs

Fonctionnalités : Portlet de recherches des ensembles immobiliers

Le Parc Immobilier

adm_filenet | lundi 2 novembre 2009

Page d'accueil | Tâches | Raccourcis | Parcourir | Rechercher | Auteur | Admin

Rechercher une fiche immeuble

N° EI: contient 01
 Nom EI: contient
 N° Rue: contient
 Ville: contient
 N° Arrondissement: est égal à
 EI archivé: est égal à NON

Résultats maximum : 5000

Rechercher | Rétablir les paramètres par défaut

Menu Actions | Éléments trouvés : 233 | Vue : Détails | Afficher les éléments : 5

	N° EI	Nom EI	N° Rue	Ville	N° Arrondissement	EI archivé
<input type="checkbox"/>	01001	ECOLE MATERNELLE	005 RUE SERGENT BLANDIAN	Lyon 1er	1er arrondissement	NON
<input type="checkbox"/>	01002	ECOLE PRIMAIRE ROBERT DOISNEAU	001 RUE SERGENT BLANDIAN	Lyon 1er	1er arrondissement	NON
<input type="checkbox"/>	01003	ECOLE PRIMAIRE VICTOR HUGO	005 IMPASSE FLESSELLES	Lyon 1er	1er arrondissement	NON
<input type="checkbox"/>	01004	ECOLE MATERNELLE VICTOR HUGO	3 IMPASSE FLESSELLES	Lyon 1er	1er arrondissement	NON
<input type="checkbox"/>	01005	GRUPE SCOLAIRE	002 RUE DES TABLES CLAUDIENNES	Lyon 1er	1er arrondissement	NON

Suivant > | page 1 of 47 Aller

GED Immobilière - Accès

Page d'accueil d'un ensemble immobilier

Fonctionnalités: Plan de classement détaillé, Nombre de documents par dossier, miniatures

GED Immobilière - Accès

Accès aux documents graphiques

Fonctionnalités : Accès aux propriétés + document JPG dans ViewOne

The screenshot displays a web application interface for document management. The main window shows a list of documents with a thumbnail of a building. A secondary window is open, displaying the properties of a selected document: "Bâtiment A Façade EST Rue TOURET".

Document Information:

- Document: Bâtiment A Façade EST Rue TOURET (Version 1.0, Released)
- Classe: Photo de façade (lecture seule)

Propriété	Valeur
Titre du document:	Bâtiment A Façade EST Rue TOURET
N° EI:	"01002"
Type du document:	Photo de façade
Année de création:	1999
Légende:	Bâtiment A Façade EST Rue TOURET
* Document archivé:	NON
* Document confidentiel:	NON

System Properties (Masquer les propriétés du système):

- Ajouté par: adm_filenet
- Ajouté le: 24/11/2009
- Modifié par: adm_filenetp
- Modifié le: 30/11/2009
- ID: -FD1016E2-4015-4187-A4FE-D6727B6DF72F
- Est emprunté: Faux
- Est la version actuelle: Vrai
- Version principale: 1
- Version secondaire: 0
- État de la version: Released
- Taille du contenu: 78KB
- Type mime: image/jpeg

The interface also includes a "Contenu" section with a photo viewer showing a building facade. At the bottom, there is a warning: "Avertissement : Les informations contenues dans cette base constituent une première approche qui ne se substitue pas à l'expertise des services compétents de la DGIT."

Bénéfices

- Un système documentaire unique offrant un lieu de stockage, de gestion, de diffusion et d'archivage unique permettant une charge de travail et une gestion optimisée et tout ceci afin de diminuer le temps de réponse de la ville.
- Une forte augmentation de l'autonomie des équipes afin d'accéder aux données appropriées pour effectuer leur travail au quotidien.
- Une structuration de l'information permettant d'offrir à la fois un plan de classement et des possibilités de recherches appropriées aux besoins des équipes de la Mairie de Lyon
- Une pérennité et une évolutivité de l'outil mis en place permettant à la Mairie de Lyon de le faire progresser à son gré.
- Une architecture logicielle permettant de s'intégrer dans l'environnement fonctionnel de la Mairie de Lyon.

Questions / Réponses



Levier la main Sortir Aide

Pour se connecter

Composez le :
0800 940 203 ou le +33 (0) 01 70 99 34 43 01

Entrez votre code d'accès *395340*

Les matinales IBM Software ECM

Comment optimiser la gestion des dossiers
des services publics plus performants ?

EN LIGNE URL d'accès : https://apps.lotuslive.com/meetings/ Meeting ID : 371-125

Envoyer

Enregistrer la discussion...



Posez votre question et cliquez sur « envoyer »



Présentation de l'application
nationale du RSI
**La Gestion des Dossiers
et des Tâches**

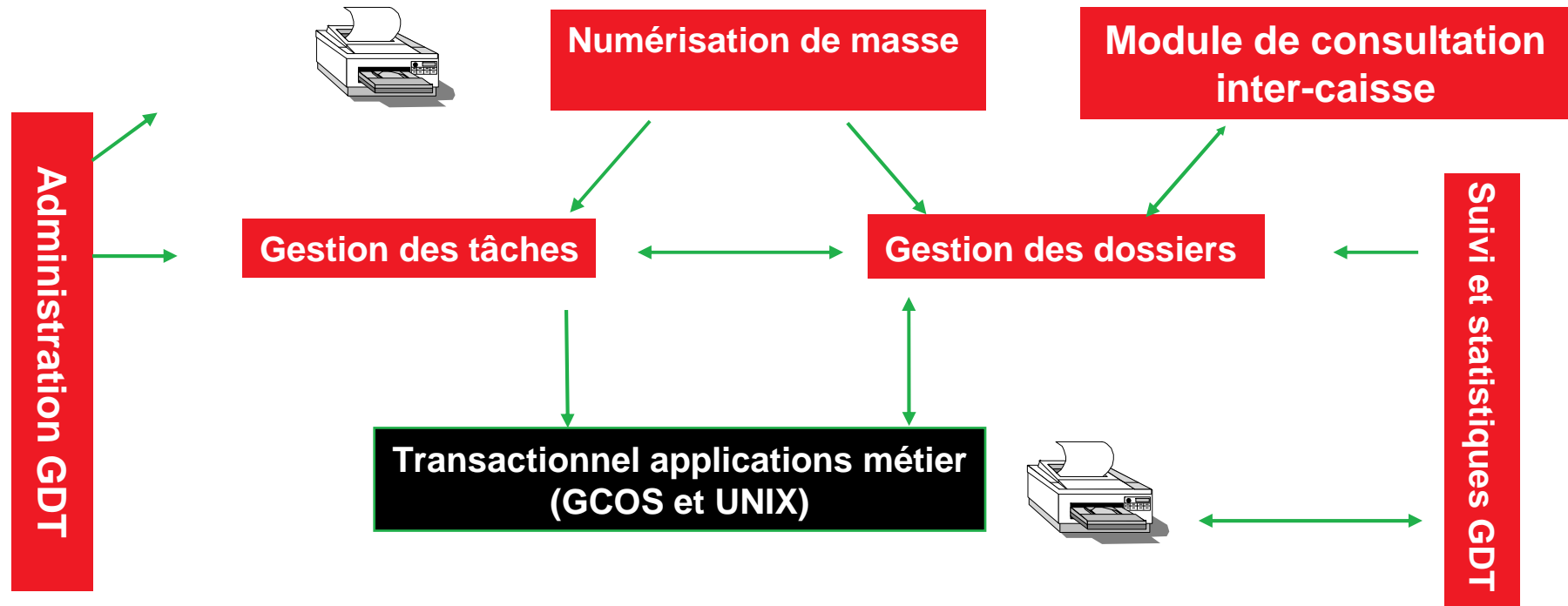
Historique

- Une application GDT de Gestion des Dossiers et des Tâches réalisée dans le cadre du SDSI 1997-2001 et mise en service en 1999 au sein du réseau ex-Organic
- Ses caractéristiques sont :
 - ➔ d'un point de vue fonctionnel : permet de **gérer les dossiers GED** de l'adhérent (documents entrants et sortants), de **gérer les tâches** des collaborateurs de la Caisse (notion de corbeille), de **numériser** les documents entrants ; de transférer des dossiers complets entre caisses
 - ➔ d'un point de vue technique : il s'agit d'une informatique locale ; le serveur informatique supportant l'application et les données est installé en Caisse régionale et est exploité/administré à distance. Les documents sont stockés sur des DON
- Un projet en cours vise à re centraliser l'ensemble de l'architecture technique (serveur central ; baies Worm, ...)

La GDT des caisses régionales

- **Une application locale et mono-caisse**
- **Une caisse régionale ne gère que les dossiers GED relevant de sa caisse**
 - Des serveurs et des armoires de stockage par caisse pour l'hébergement des dossiers et de leurs documents
- **Un accès en consultation inter-caisse pour les dossiers GED adhérent**
- **Un périmètre d'utilisation globalisé depuis la création du RSI aux dossiers commerçants et artisans** (avec un couplage avec les principales applications métiers vieillesse : Recouvrement des cotisations et liquidation des retraites Artisans et Commerçants)
- **Une application modulaire** : Gestion de tâches, Gestion de dossiers, Numérisation de masse, Statistiques, Tableaux de Bord

La GDT : une application en 6 modules



Des modules inter-opérants entre eux et couplés avec les applications métiers

Le module de Gestion des Tâches (notion de « corbeilles »)

- **La corbeille** contient les tâches relevant d'un agent (corbeille individuelle) ou d'un groupe

Corbeille - INT0198

Fichier Edition Affichage Outils ?

Type tâche	Libellé	P	E	S	Etape en cours	Fin souhaitée	Nom ou thème	NIR	Matr
ATRT	A traiter	2	E	!		24/11/1999			
ATRT	A traiter	1	E	!		25/11/1999	BROUETA JOSET	2600106000	000111
REIMP	Retour d'arrérage	1	E	!		26/11/1999			
ADHES	Adhesion	1	E	!		02/12/1999			
ATRT	A traiter	2	E	!		02/12/1999			
DCD	TEST	1	E	!	A clôturer	02/12/1999			
ATRT	A traiter	2	E	!		02/12/1999			
ATRT	A traiter	2	E	!		02/12/1999			
ATRT	A traiter	1	E			03/12/1999			
ATRT	A traiter	1	E			03/12/1999			
ADHES	Adhesion	1	E			06/12/1999			
ADHER	Adhérent - document reçu	1	E			06/12/1999			
AUTRES	TEST	2	E			08/12/1999			
OPV	TEST	3	E		A clôturer	08/12/1999			
ASFAC	Action sociale - factures	1	E			09/12/1999			
RECPRE	Reconstitution carrière, es	2	E		A DEMARRER	10/12/1999			
GESRET	Gestion dossier retraite	2	E		A DEMARRER	10/12/1999			
TRANS	TEST	1	E		Examiner demande autre cais	16/12/1999			
ASRET	Action sociale retraite	1	E		A DEMARRER	24/12/1999			
COMEXT	Commissions externes	2	E		A démarrer	17/02/2000			
COMASA	TEST	2	E		A démarrer	29/02/2000			
COMASA	TEST	2	E		A clôturer	29/02/2000			

Tâches Liées

Type	Affectation

Fiche de synthèse

Suite contact téléphonique adhérent du 15/08/99.
refaire instruction après demande de pièces à l'adhérent

Siège RS Siège - N° 980 | INT0198 Nb de tâches: 22 Tâches en alerte: 8 Nbr. de pièces jointes: 0 03/12/1999 09:45

Démarrer Boîte de réception - Micro... Corbeille - INT0198 Explorateur - A:\ Microsoft Photo Editor - [c... 09:45

Le module de Gestion Des Tâches

- *La notion de tâches* -



□ Une Tâche :


- o Traduit un acte de gestion sur un dossier
- o Peut intégrer des étapes à dérouler pas à pas
- o Les actions possibles sur une tâche :
 - ✓ Modifier : type, priorité, date de réveil, mise en sommeil...
 - ✓ Supprimer, clôturer
 - ✓ Dupliquer, lier
 - ✓ Router, s'approprier (tâches « navigant » d'une corbeille à une autre)
 - ✓ Ajouter, supprimer une pièce jointe ...

Les actions sur les tâches sont portées par des droits (habilités à) positionnés par l'administrateur local de l'application

Des tâches définies au niveau d'un référentiel national ; mais chaque caisse a la possibilité de créer des tâches locales

Le module de Gestion Des Dossiers

- *Notion de dossiers, d'armoires, d'étagères* -

- Un dossier :  L'équivalent d'une chemise dans laquelle on retrouve les informations et pièces relatives à un adhérent ou à d'autres thèmes.
- Les dossiers sont classés par armoires : 
- l'Armoire **Adhérent** contient les dossiers des adhérents
- l'Armoire **Tiers** contient les dossiers des tiers rangés par étagères (Administrations, Avocats, Banques, DRASS, Impôts...)
- l'Armoire **Gestion Administrative** où sont aussi rangés par étagères (Bilans, Budgets, Factures, Rapports, Salaires...), les dossiers de Gestion Administrative (interne).

Le module de Gestion Des Dossiers

- *Le dossier adhérent* -

- **Une vision globale du dossier de l'assuré**
 - Contient les **données de signalétique** de l'assuré
 - Permet la consultation de **tous les documents classés** au dossier (courriers entrants, courriers générés par les applications métier, etc.)
 - Permet de visualiser les **tâches en cours** sur le dossier
 - Permet **l'accès au dossier métier (Recouvrement, ...)**
 - Permet d'accéder à la **production de courriers métier**
 - **Synchronisé en continu avec le dossier métier** : fonctions d'interopérabilité (mises à jour, transferts, production de courriers avec archivage automatique)
 - Avec la possibilité **d'ajouter un document** électronique ou numérisé au fil de l'eau

- Les avantages et apports de la GDT -

La Gestion Des Tâches : un suivi d'activité précis

- Un vecteur de communication inter-agents et inter-unités => permet un **travail en réseau** entre **agents distants** au même titre que la messagerie (corbeilles communicantes et multi-sites)
- Un outil de répartition de l'activité
- Des fonctions de suivi et de l'état d'avancement et de traçabilité (synthèse, étapes d'une tâche ...)
- Gain de temps dans le traitement et dans la recherche de l'information

- Les avantages et apports de la GDT -

Le dossier GED : un dossier complet

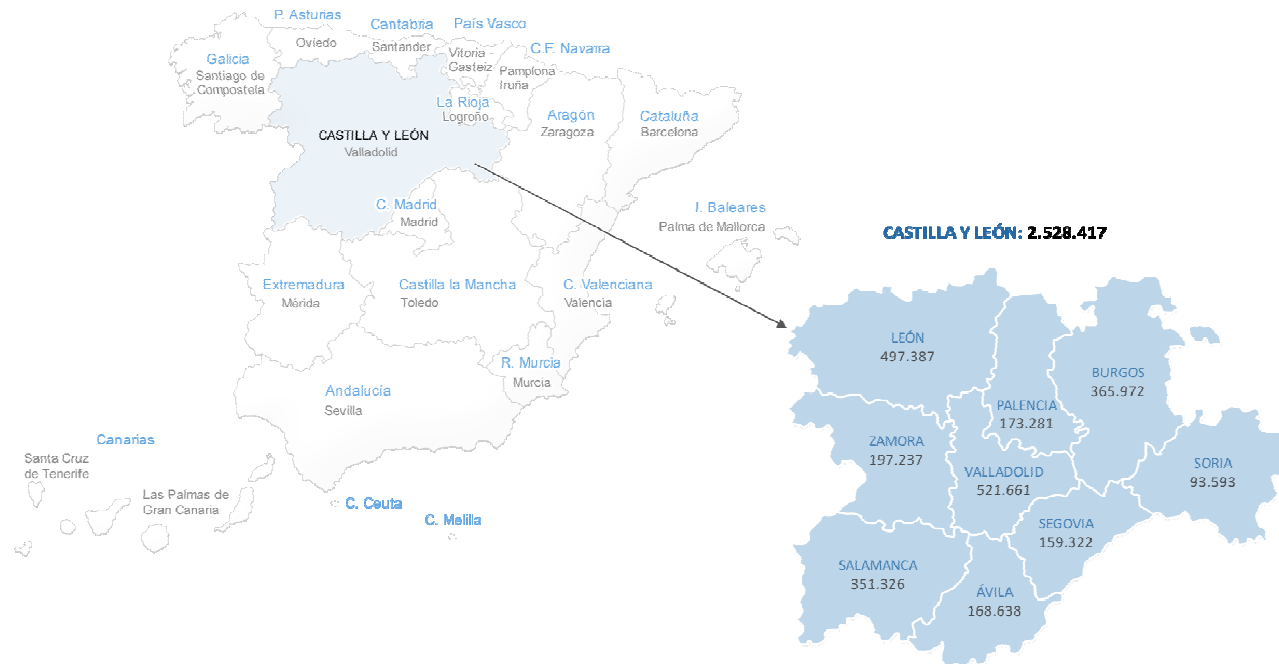
- Une visibilité globale du dossier disponible à tout moment (même si le dossier est en cours de traitement)
- Démultiplication de la consultation
- Archivage
- Capturer les flux dès leur entrée dans la caisse
- Création de tâches automatiques → Distribution immédiate de l'activité avec un suivi
- Gain de temps dans la prise en compte et le traitement des courriers entrants

Systeme d'Accès Unifié aux Services Sociaux de Castilla y León



Junta de Castilla y León Social - Présentation

Le gouvernement régional de Castilla y León, l'une des 17 régions autonomes d'Espagne, gère des programmes sociaux à travers une agence dédiée. Plus de 50 000 personnes bénéficient de ces programmes, essentiellement des personnes en situation de handicap de tout âge. Une partie de l'action concerne la protection des enfants.



→ Population de Castilla y León

- » 22,52% de personnes âgées de plus de 65 ans
- » 32.000 demandes d'aides liées à la "dépendance" (Loi nouvelle)

POBLACIÓN A 01/01/2007 POR EDAD Y TAMAÑO DEL MUNICIPIO. CASTILLA Y LEÓN

EDAD	TAMAÑO DEL MUNICIPIO			TOTAL
	HASTA 5.000 HABITANTES	DE 5.001 A 20.000 HABITANTES	MÁS DE 20.000 HABITANTES	
0 - 4	25.951	15.271	52.684	93.906
5 - 9	27.073	14.537	53.614	95.224
10 - 14	31.481	15.251	55.530	102.262
15 - 19	37.605	17.043	63.913	118.561
20 - 24	46.537	20.370	80.445	147.352
25 - 29	56.387	24.847	98.840	180.074
30 - 34	62.490	27.402	100.628	190.520
35 - 39	65.900	26.940	99.070	191.910
40 - 44	69.917	27.325	100.346	197.588
45 - 49	66.149	25.137	99.606	190.892
50 - 54	55.452	19.901	88.666	164.019
55 - 59	51.551	16.331	80.817	148.699
60 - 64	52.775	14.392	70.905	138.072
65 - 69	49.689	11.864	54.857	116.410
70 - 74	67.733	14.438	61.606	143.777
75 - 79	63.806	12.640	52.531	128.977
80 - 84	49.703	9.453	39.742	98.898
85 o más	41.420	7.446	32.410	81.276
Total:	921.619	320.588	1.286.210	2.528.417

FUENTE: D.G. de Estadística de la Junta de Castilla y León con datos del INE, "Padrón Municipal de Habitantes"

→ Intégration au niveau des processus

» Modèle de Processus

- Un processus de l'organisation se décompose en une série d'étapes et d'activités (quoi faire) et celles-ci en procédures (comment le faire). De plus, il faut savoir qui le fait (rôles)
- Se base sur des étapes logiques qui impliquent plusieurs fonctions dans différents départements (point de vue du citoyen)
- Transforme des données d'entrée en données de sortie, en suivant des règles

» Règles métier

- Les « valeurs » qui s'appliquent pendant l'exécution du processus: décisions, réglementations,...,etc.

Application pratique dans SAUSS

→ 1er CAS: Rapport suite à une demande

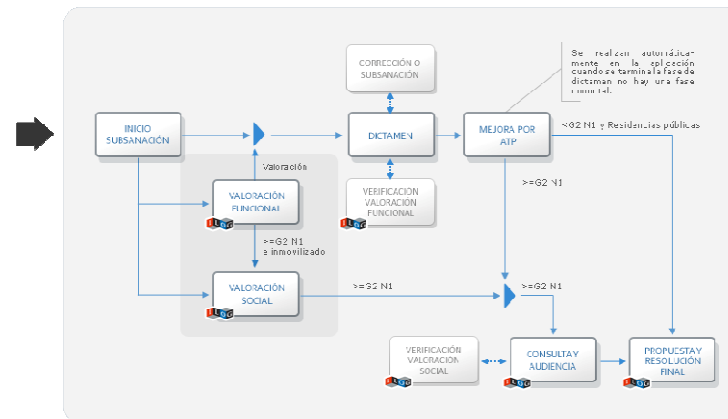
Appelé après l'étape d'une tâche d'évaluation sociale de dépendance.

Reçoit comme paramètres d'entrée les réponses d'un questionnaire valide et l'information du dossier et du demandeur.

Calcule la ponctuation ou les causes de rejet de la demande d'accès à un ensemble de services sociaux:

Calcul du score/degré de "Dépendance"

- + Service d'aide à domicile
- + Téléassistance
- + Accès à résidences
- + Séjour diurnes
- + Centres pour handicapés



Junta de Castilla y León – challenge, solution & bénéfices

Challenge:

L'arrivée en Espagne d'une législation visant à promouvoir l'attention vis-à-vis des personnes dépendantes et leur autonomie a incité l'agence à repenser son système d'information afin d'apporter un meilleur service aux bénéficiaires tout en étant conforme à cette nouvelle législation.

Solution:

Mise en place d'un système centralisé de management des processus pour améliorer l'efficacité en automatisant l'activité en agence et en optimisant les délais de traitement. Le nouveau système est basé sur :

- IBM FileNet® Business Process Manager pour la gestion des processus métiers (BPM) et Micro strategy les statistiques et le "scorecard balancing"
- IBM WebSphere® ILOG JRules® pour faciliter le développement, le déploiement et la maintenance des règles métiers régissant les décisions complexes prises à travers le process.

Ce système a permis à l'agence de s'adapter rapidement au nouveau cadre réglementaire tout en lui apportant la flexibilité nécessaire à de futures changements.

Benefices:

- Acquérir une flexibilité d'adaptation face à une législation en mouvement perpétuel (conformité/ flexibilité)
- Appliquer de véritable stratégie ACM afin d'améliorer la qualité de service
- Possibilité de simulation des cas
- Accès aux règles par les Business Users et traçabilité

▪ Solutions utilisées:

- IBM WebSphere® ILOG JRules®
- IBM FileNet® Business Process Manager
- IBM FileNet® P8 Platform



Agenda



- **Le service public face aux enjeux de transformation**
 - **Présentation de l'offre IBM Software ECM**
 - **Gestion évoluée des dossiers (ACM) Illustration de la solution**
 - **Présentation des études de cas :**
 - **Ministère des Finances Belge : Gestion des réclamations**
 - **Ville de Lyon : Gestion immobilière**
 - **RSI : Gestion des dossiers adhérents**
 - **Junta de Castilla y León : Gestion des demandes d'allocations**
-
- **Conclusion avec Emmanuelle Olivière-Paul, Markess International**
 - **Séance de Questions / Réponses**



Experts



Patrice Gauthier, Expert ACM



Claude Perrin, Expert



Jean-Christophe Dichant, Expert ACM

