



Pour se connecter

Composez le :

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

Entrez votre **code d'accès *395340***

Les matinales IBM Software ECM

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



Présentateurs



Patrice Gauthier, Consultant Avant-Ventes



Thierry Brun, Ingénieur d'Affaires



Cellou Diallo, Marketing France



Questions / Réponses



The screenshot shows a meeting interface. The main slide contains the following text:

Lever 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

The right-hand panel shows a video section with the text "Aucune vidéo disponible." and a "Visionner la vidéo" button. Below it is a discussion section with a message from "Patrick Cousin à Tous" at 14:14: "Bonjour, vous pouvez poser vos questions ici". At the bottom of the discussion panel, there is a text input field containing "A : Groupe Questions/Réponses" and an "Envoyer" button, which is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the instruction below.



Posez votre question et cliquez sur « envoyer »



Agenda



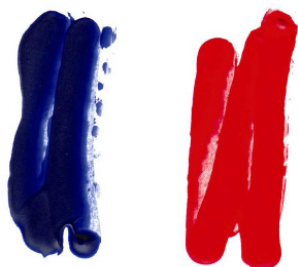
- **Le service public face aux enjeux de transformation**
- **Présentation de l'offre IBM Software ECM**
- **Gestion évoluée des dossiers (ACM) Illustration de la solution**
- **Présentation des études de cas :**
 - **Ministère des Finances Belge : Gestion des réclamations**
 - **Ville de Lyon : Gestion 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**

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**

Transformation des services publics



Contexte et enjeux 2010 - 2011

- Réforme interne des administrations, des organismes sous tutelle de l'état et des organisations de services publics
- Relation citoyen et la mise en place de nouveaux services d'e-administration.

**Contexte et Catalyseurs des Chantiers TIC de l'Administration Française
France, 2010-2011**

Catalyseurs	Administration Centrale	Administration Locale
Réduction des coûts	★★★★	★★★★
Réorganisation de l'administration	★★★★	★
Développement de l'administration électronique	★★	★★★★
Volonté de mutualisation	★★	★★
Volonté de la direction générale et des élus	★	★★

Autres catalyseurs cités : évolutions technologiques, grands programmes informatiques interministériels, appropriation des TIC par les citoyens, réforme des collectivités, développement durable, etc.

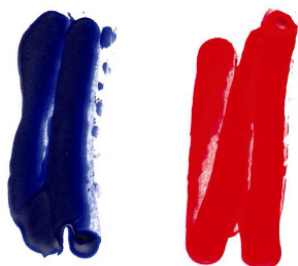
★ Catalyseurs de faible importance ★★★★★ Catalyseurs importants

Echantillon non représentatif : 70 responsables d'administrations françaises

Source : MARKESS International

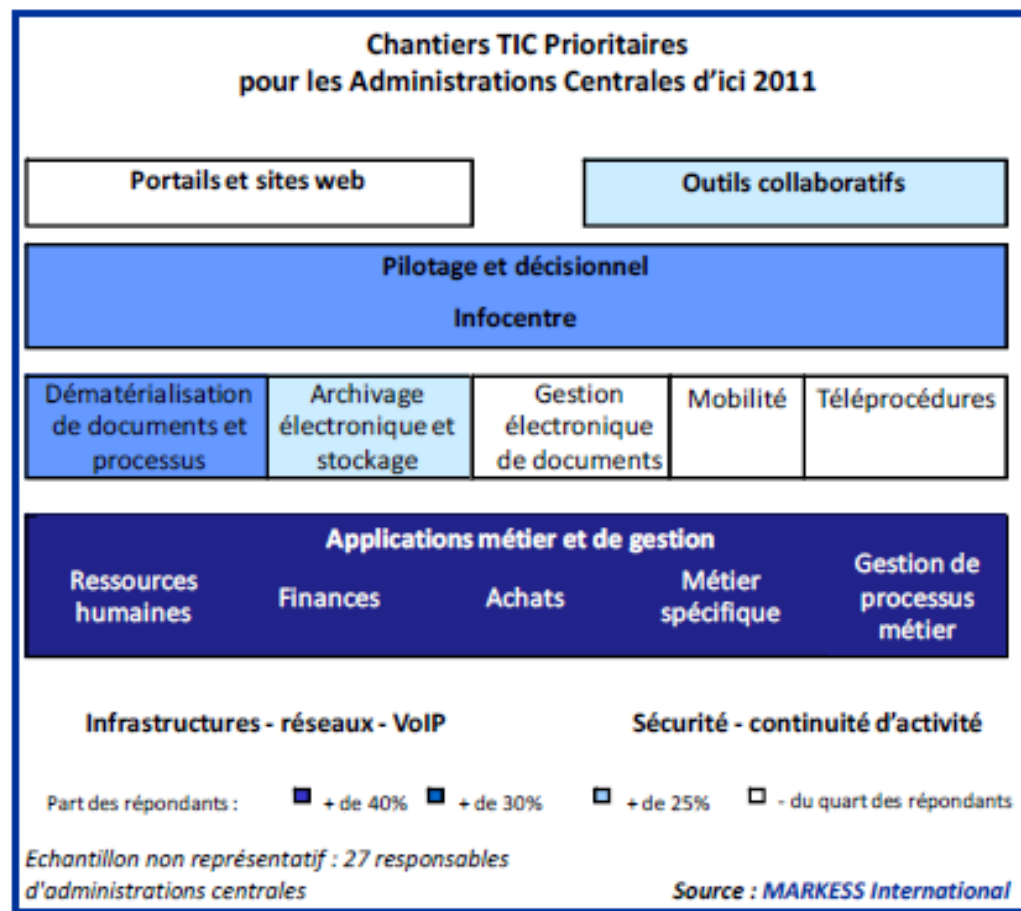


Transformation des services publics



- Pilotage et décisionnel infocentre.
- Les outils collaboratifs.
- Dématérialisation de documents et processus.
- Archivage électronique et stockage.

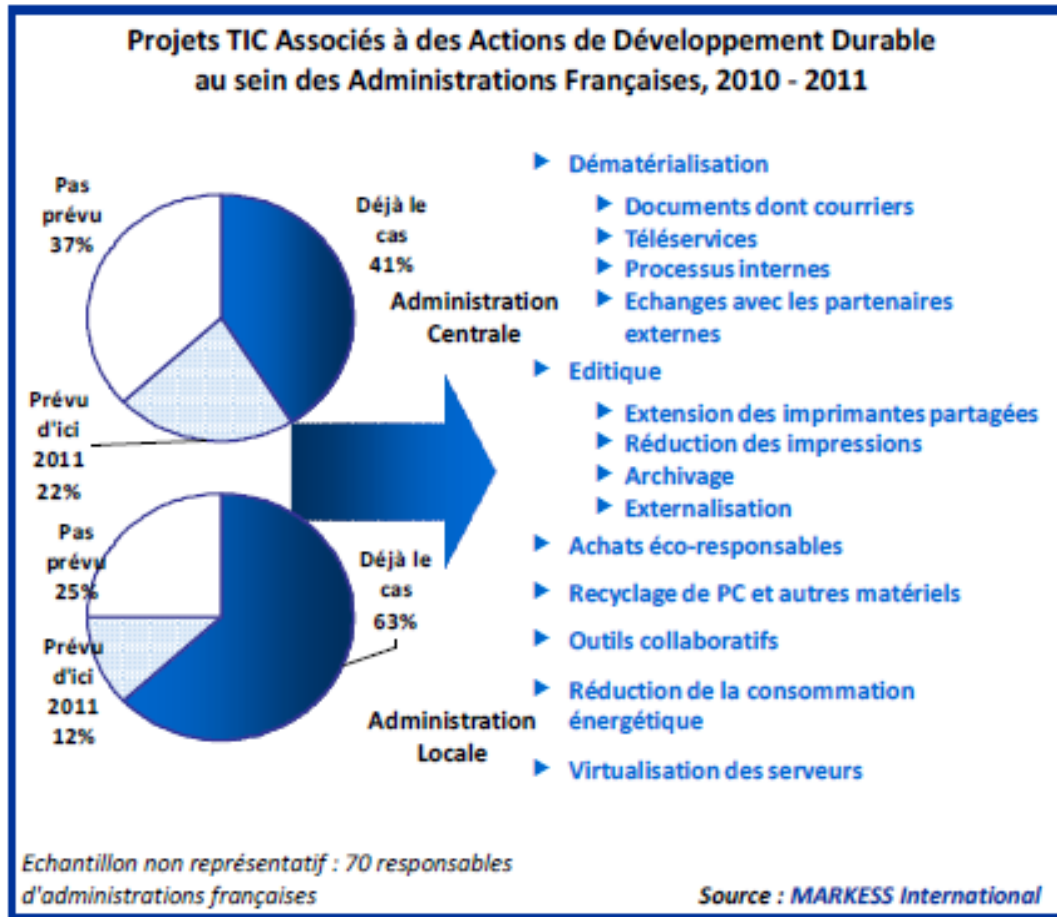
Chantiers prioritaires 2011



Transformation des services publics



Actions Développement durable - 2011

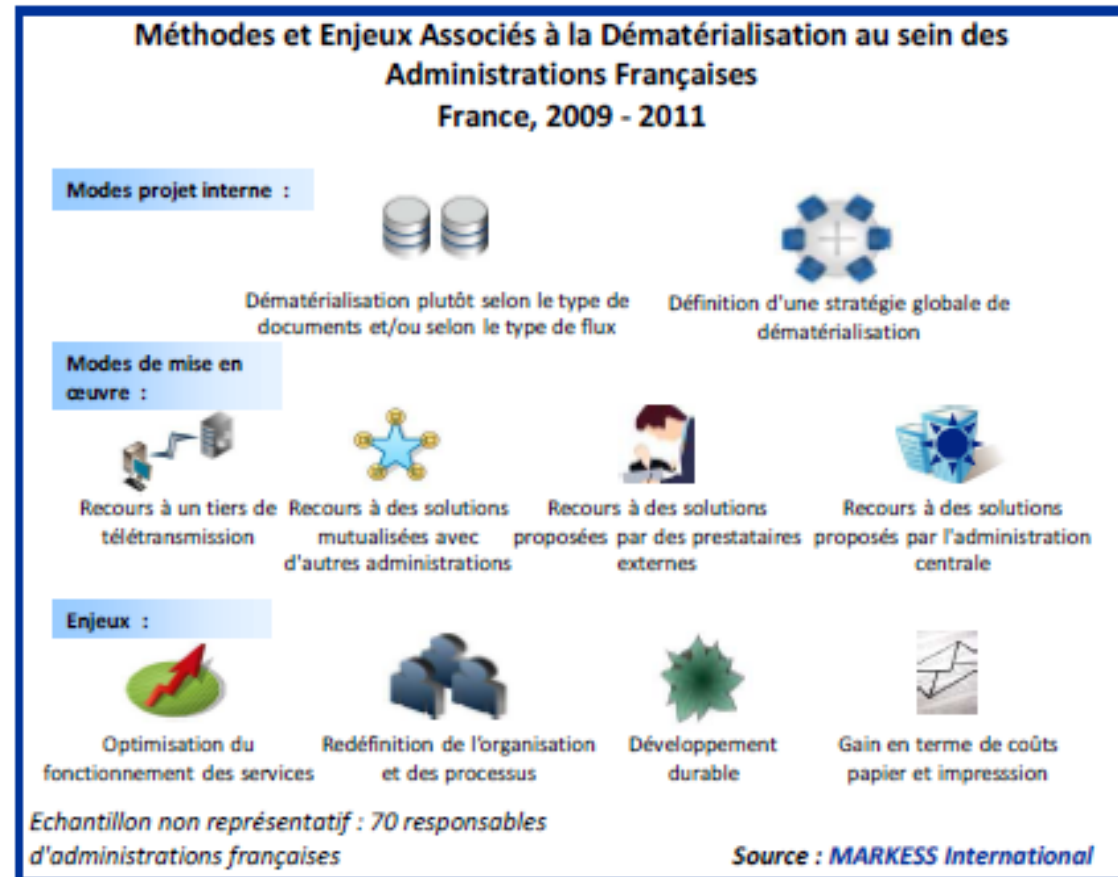


Transformation des services publics



Dématérialisation : Des projets clés avec des approches variées

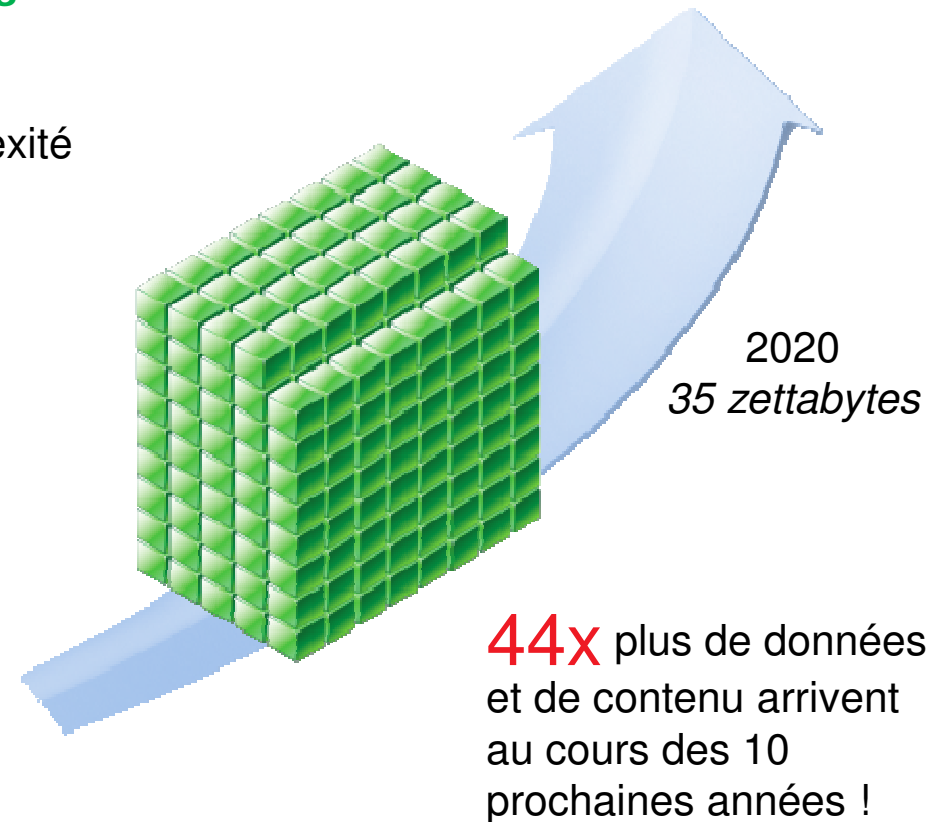
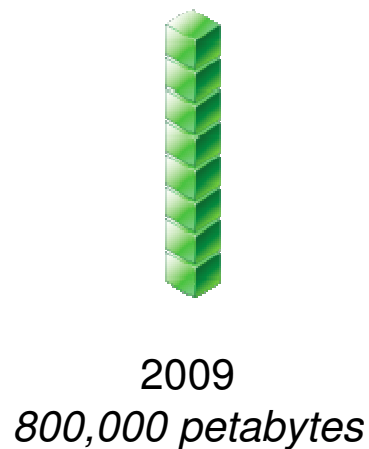
- Dématérialisation selon le type de document ou le type de flux
- Mise en œuvre par un tiers, des solutions mutualisées, par des prestataires externes ou proposées par l'administration centrale.
- Enjeux :
 - Optimisation du fonctionnement des services,
 - Redéfinition de l'organisation et des processus,
 - Développement durable,
 - Gain en coût de papier et impression.



L'Explosion continue de l'information

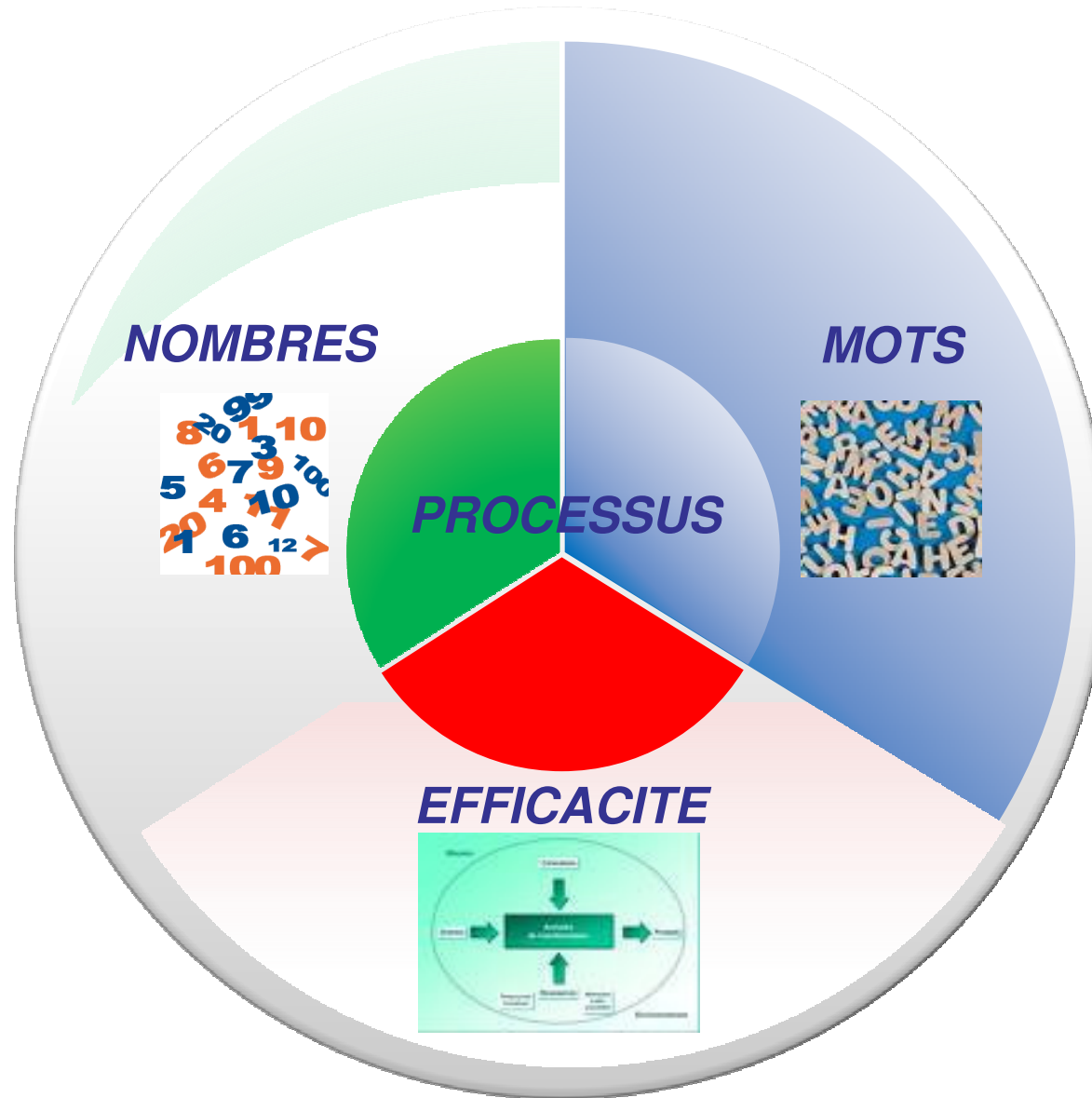
80% de la croissance des nouvelles informations provient du contenu non structuré – 90% d'entre elles ne sont pas gérées !

Le volume, la diversité et la rapidité de l'information se développe avec une complexité sans précédent.



Source: IDC, The Digital Universe Decade – Are You Ready?, May 2010

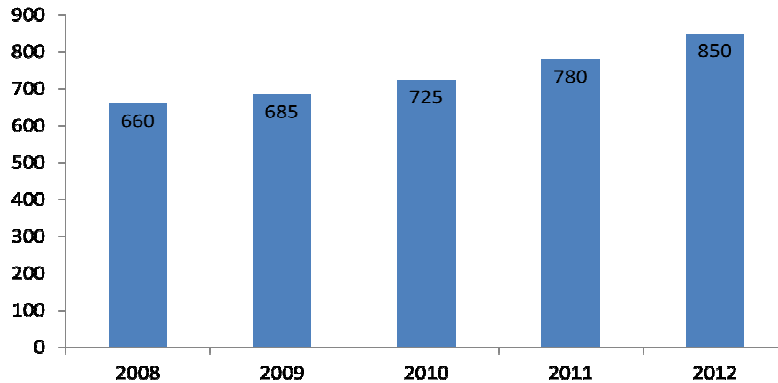
Optimisation du service public...



Données marché : Gestion de contenus

Evolution du marché - logiciels et services associés
(Markess International)

7,6% de croissance attendue sur 2011



“Customer Pain Points” / Key Buyer Behavior points
(Markess International)

- Explosion du volume des données non structurées (85% de l'information globale) :
- Productivité et efficacité opérationnelle
- Accès à la “bonne information”
- Optimisation des processus (maniabilité de l'information)
- Conformité

Enjeux :

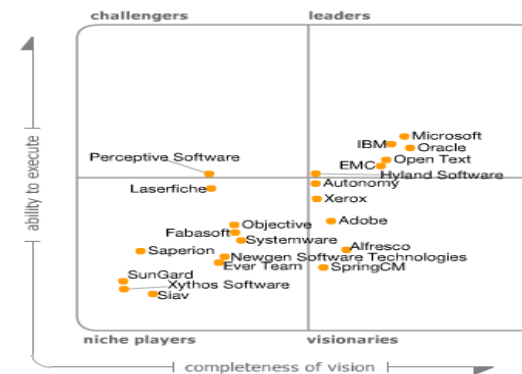
- Optimiser les processus décisionnels et la qualité des décisions
- Réduire les coûts
- Améliorer la satisfaction client

Besoins identifiés par secteur d'activité (Markess International)

Secteur d'activité	Efficacité des processus	Respect loi/réglementation	Traçabilité	Accessibilité	Productivité	Satisfaction clients	Centralisation des contenus	Cycle de vie complet	Recherche	Sécurité	Gestion de la correspondance	Volumétrie	Conservation dans le temps	Collaboration
SP														
BFA														
D / OS														
IND														

- Secteur public : Cycle de vie /Conservation (Explosion des volumes)
 - FSS : Process management / Traçabilité / Sécurité / Satisfaction clients / Conformité
 - Retail/ Distrib : Process Management / Content Centralization / Accessibilité à l'information / Conservation (aspects réglementaires)
 - Industry/ Manuf : Conservation (documentation technique...)
- Points clés : Recherche et Conservation dans le temps

Magic quadrant
Gartner



As of November 2010

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**

Définition de l'Enterprise Content Management ?

“Enterprise Content Management (ECM) sont les technologies utilisées pour capturer, gérer, stocker, préserver et fournir les contenus et documents relatifs aux processus d'une organisation. Les outils ECM et la stratégie permettent de maîtriser des informations non structurées d'une organisation, n'importe où celles-ci se trouvent .” Source: www.aiim.org

Coût

Améliorer l'efficacité

Réduire les coûts

Augmenter la performance

Mieux gérer le cycle de vie des contenus

Citoyen/client

Améliorer la qualité de service citoyen

Accroître la transparence

Fournir un traitement des dossiers plus rapide

Risque

Conformité aux lois

Gérer la rétention et l'enregistrement

Evaluation gestion des risques

Assurer la continuité des dossiers

Source: AIIM Global Survey, March 2007, 1200+ respondents



Comment l'ECM aide à gérer l'Information

IBM Enterprise Content Management

Essential Content



- Production Imaging & Capture
- Enterprise Report Management
- Office Document Services
- ECM Standardization

Information Lifecycle Governance



- Content Collection & Archiving
- Advanced Classification
- Records Management
- eDiscovery Management

Advanced Case Management



- Comprehensive Case Mgmt
- Integrated Collaboration & Rules
- Case Analytics
- Content-centric BPM

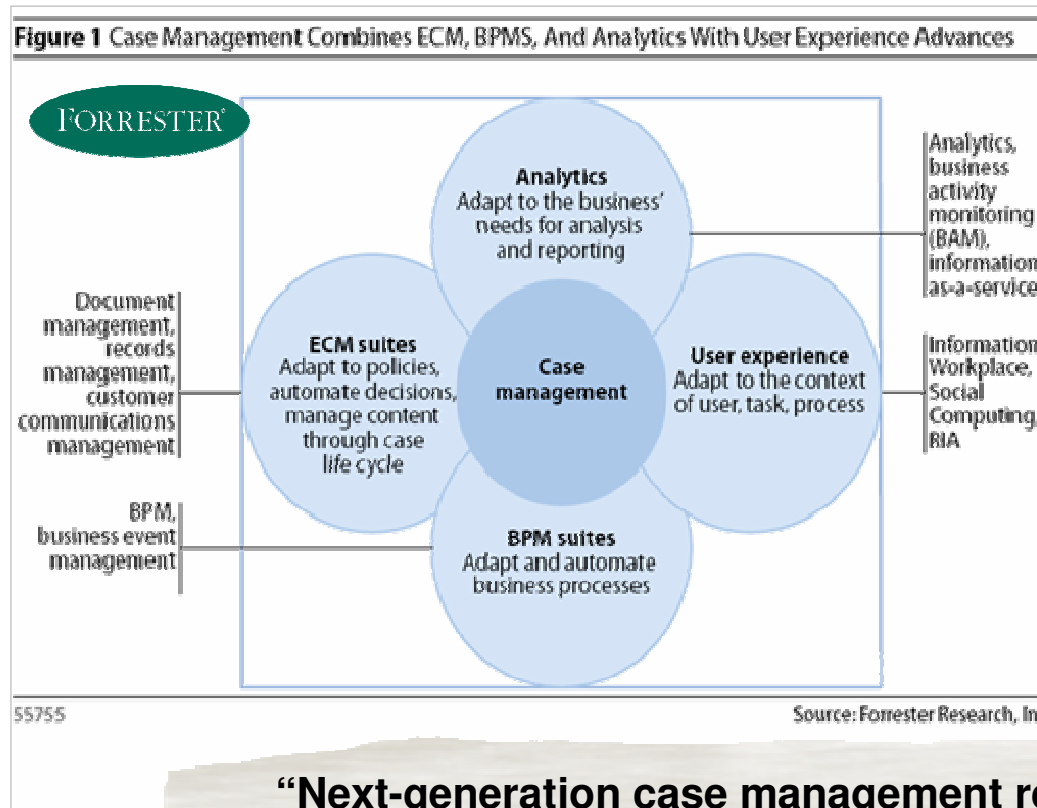
Content Analytics



- Content Analytics
- Content Assessment
- Master Content
- Enterprise Search

Better Decisions, Faster

Les Analystes annoncent l'Advanced Case Management



“Next-generation case management requires a different mindset
... this new case management will be a huge departure from the workflow/imaging solutions of old and will be based on predictive analytics, business rules, and social collaboration, in addition to core BPM and ECM functionality...”

Gestion de dossiers de retraites des employés publics



- Challenges des dossiers de retraites
 - Managing millions of paper-based retirement applications, beneficiary forms and other printed material
 - Containing costs while upholding high customer service standards their members demand
- Challenges des dossiers d'archive
 - Pressure to improve the speed and accuracy of public and employee access to land records
 - Streamlining the processing and recording of property documents
 - Ensuring tax register is up-to-date
- Challenges des dossiers de demandeurs d'emploi
 - Maintaining strict performance standards set forth by the federal government
 - Meeting the growing needs of employers and claimants
 - Improving operational efficiency throughout organization



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**

Qu'entend-on au quotidien dans les entreprises ?

« On ne peut pas prévoir tous les cas possibles dans notre métier ... »

« Les règles sont trop nombreuses pour être incluses dans le processus ... »

« Dans notre métier, chaque dossier est différent ... »

« Certains dossiers sont trop spécifiques pour être modélisés à l'avance ... »

« Le processus ne peut tout régler, parfois il faut collaborer ... »

« Prévoir tous les cas possibles nous a donné des centaines d'écrans différents pour un même utilisateur ... »

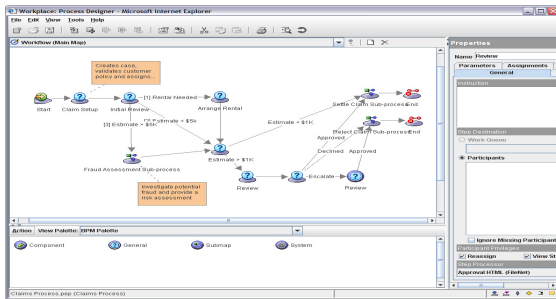
« Le processus c'est bien mais notre expérience n'est pas toujours prise en compte ... »



Comment résout-on les problèmes (véritablement) ?



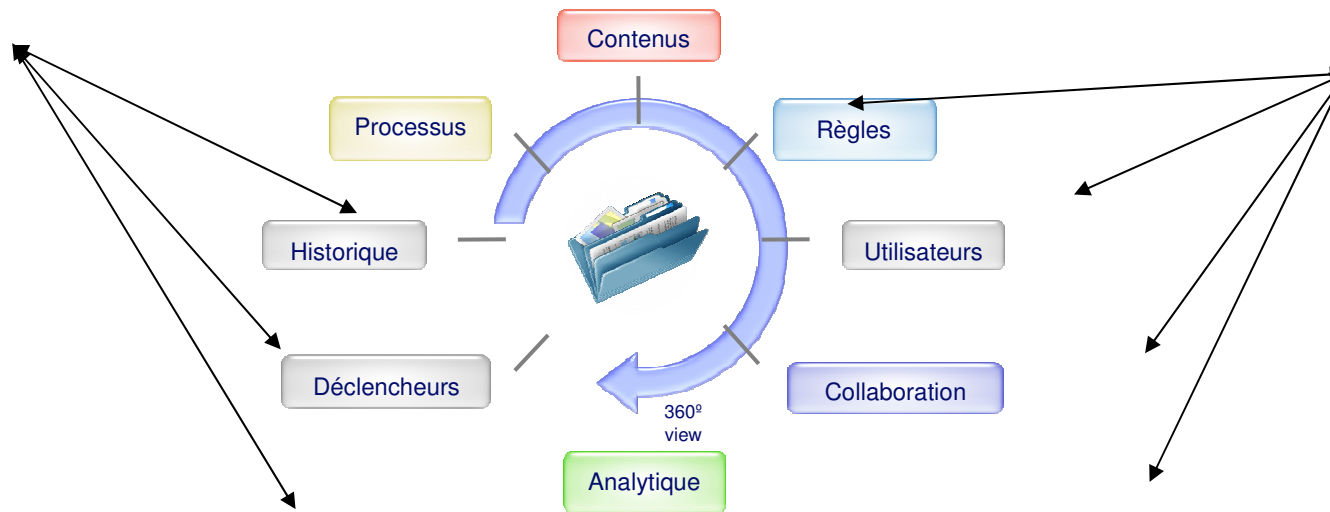
Case Management : processus + informations + compétences



Prédéfinition des tâches via le processus



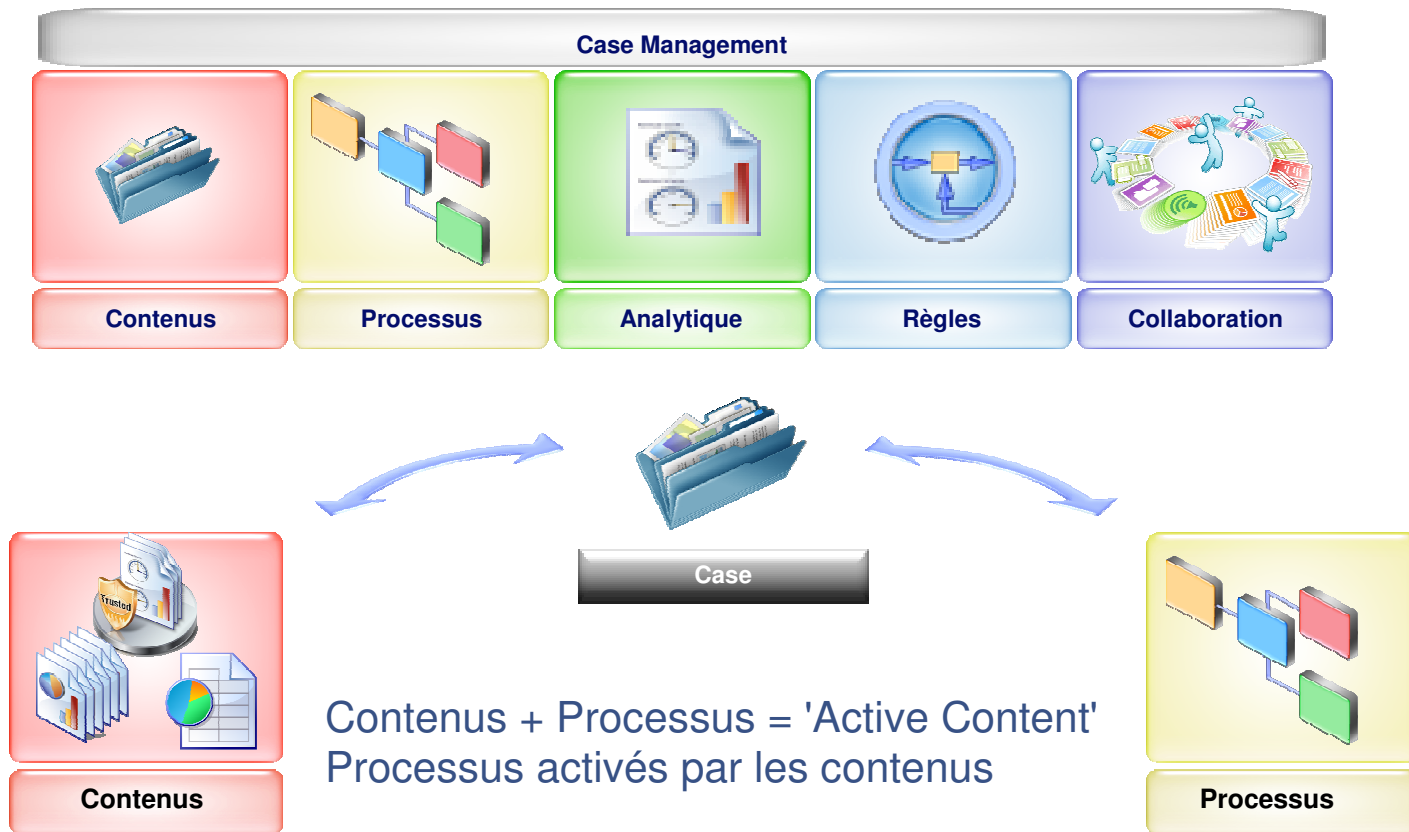
Tâches définies au fil de l'eau



MAIS: le Case Management n'est pas du BPM uniquement



- **BPM** : optimiser un processus, adresser les bonnes ressources, diffuser les bonnes informations
- **Case Management** : optimiser le traitement d'une affaire, garantir la collecte des bonnes données, inclure l'expertise des personnes, garantir la création des bonnes activités



Agenda

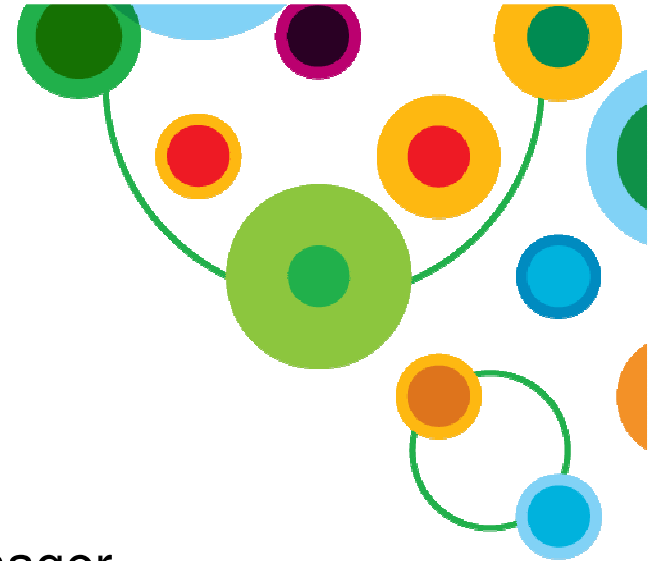


- **Le service public face aux enjeux de transformation**
- **Présentation de l'offre IBM Software ECM**
- **Gestion évoluée des dossiers (ACM) Illustration de la solution**
- **Présentation des études de cas :**
 - **Ministère des Finances Belge : Gestion des réclamations**
 - **Ville de Lyon : Gestion 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**



La Gestion Evoluée des Dossiers



- L'Advanced Case Management (ACM)
- La solution IBM Case Manager
- Les bénéfices de la solution IBM Case Manager



L'Advanced Case Management

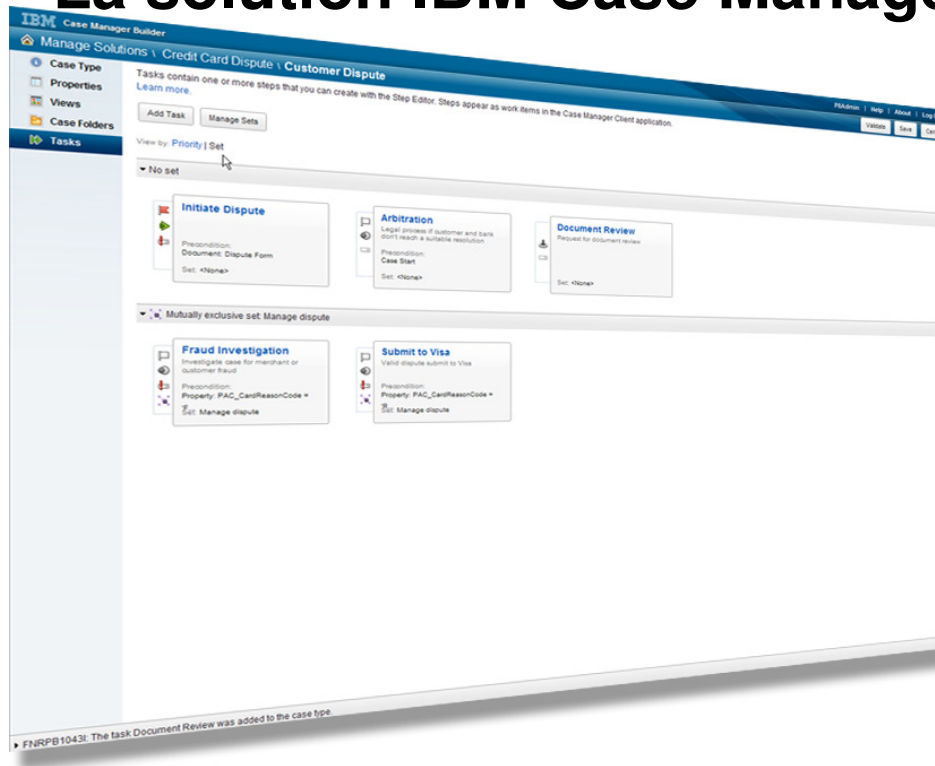


La solution IBM Case Manager

- **Une solution bâtie sur la plate-forme IBM ECM et BPM**
 - Gestion de contenus et gestion de processus (*IBM FileNet P8 V5.0*)
- **Une application de création et d'utilisation d'une solution métier**
 - Création d'une solution (*IBM Case Manager Builder*) 
 - Interface utilisateur métier (*IBM Case Manager Client*) 
- **Un environnement intégrant différents composants**
 - un gestionnaire de règles (*IBM WebSphere ILOG JRules*)
 - une solution de travail collaboratif (*IBM Lotus Sametime*)
 - une solution d'analyse de contenus (*IBM Content Analytics*)
 - une solution de monitoring métier (*IBM Cognos Real-time Monitoring*)
 - un gestionnaire d'interface utilisateur (*IBM Mashup Center*)
 - un gestionnaire d'évènements / bus applicatif (*IBM WebSphere Process Server*)

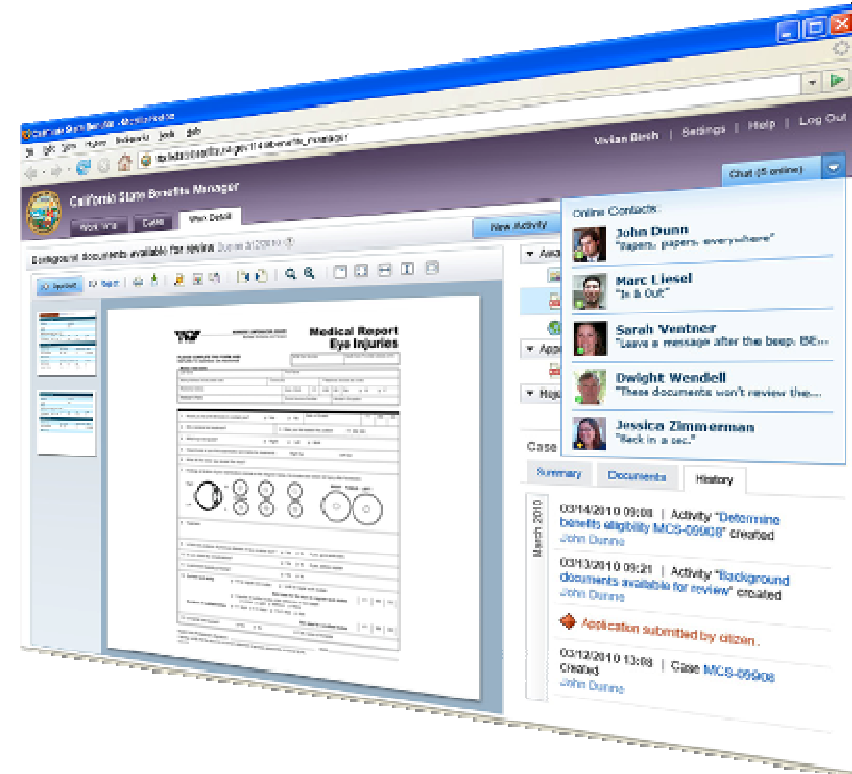


La solution IBM Case Manager



Modélisation du traitement orienté Métier

- Simple à utiliser et fonctionnel
- Compréhensible à travers des modèles prédéfinis
- Rapide à implémenter, gain de temps



Interface Utilisateur adaptée

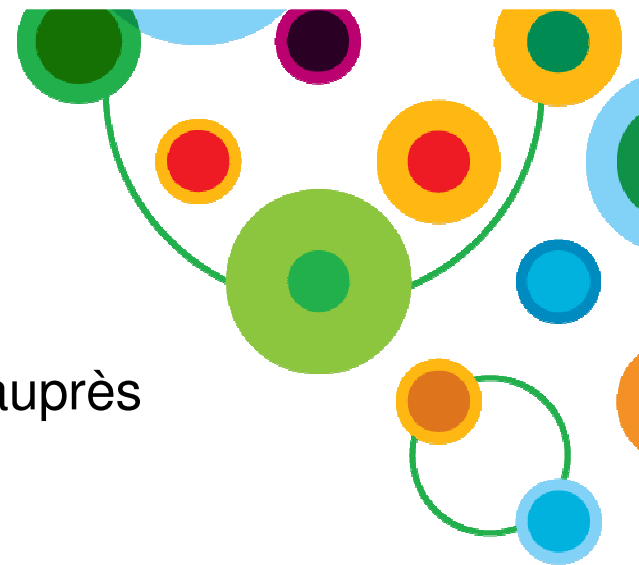
- Interface personnalisable en fonction du profil
- Flexible et extensible
- Met à disposition de l'utilisateur les informations /outils nécessaires pour traiter le dossier
- Rassembler les compétences et les informations au travers d'un processus piloté pour un traitement plus efficace du dossier.

Les bénéfices de la solution IBM Case Manager

- Création d'une solution de Gestion Avancée de Dossiers par les lignes métiers et collaboration avec l'IT
- Temps de création d'une solution métier réduit et rapidité de déploiement
- Gestion de process non structurés
 - Découpage d'un process en tâches
 - Création à la volée de nouvelles tâches (gestion des exceptions, cas spécifiques, tâches optionnelles...)
 - Permet une gestion de processus non prédéterminés
- Génération automatique et personnalisation de l'interface utilisateur

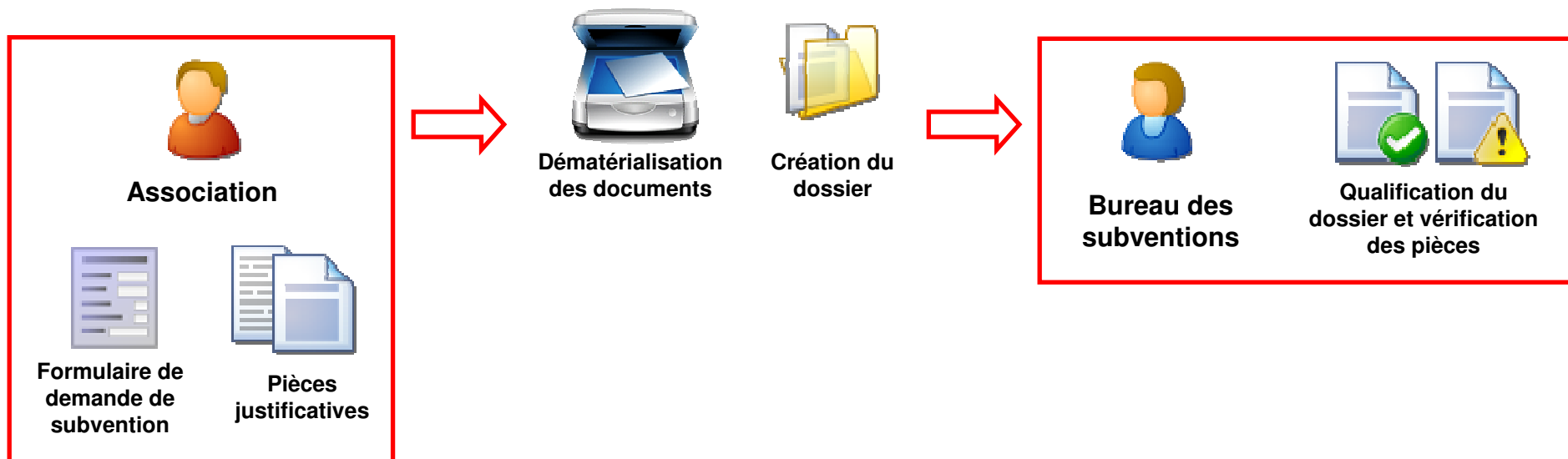
Illustration de la solution

- Traitement d'une demande de subvention auprès d'une collectivité territoriale



Scénario de démonstration

Demande de subvention auprès d'une collectivité territoriale



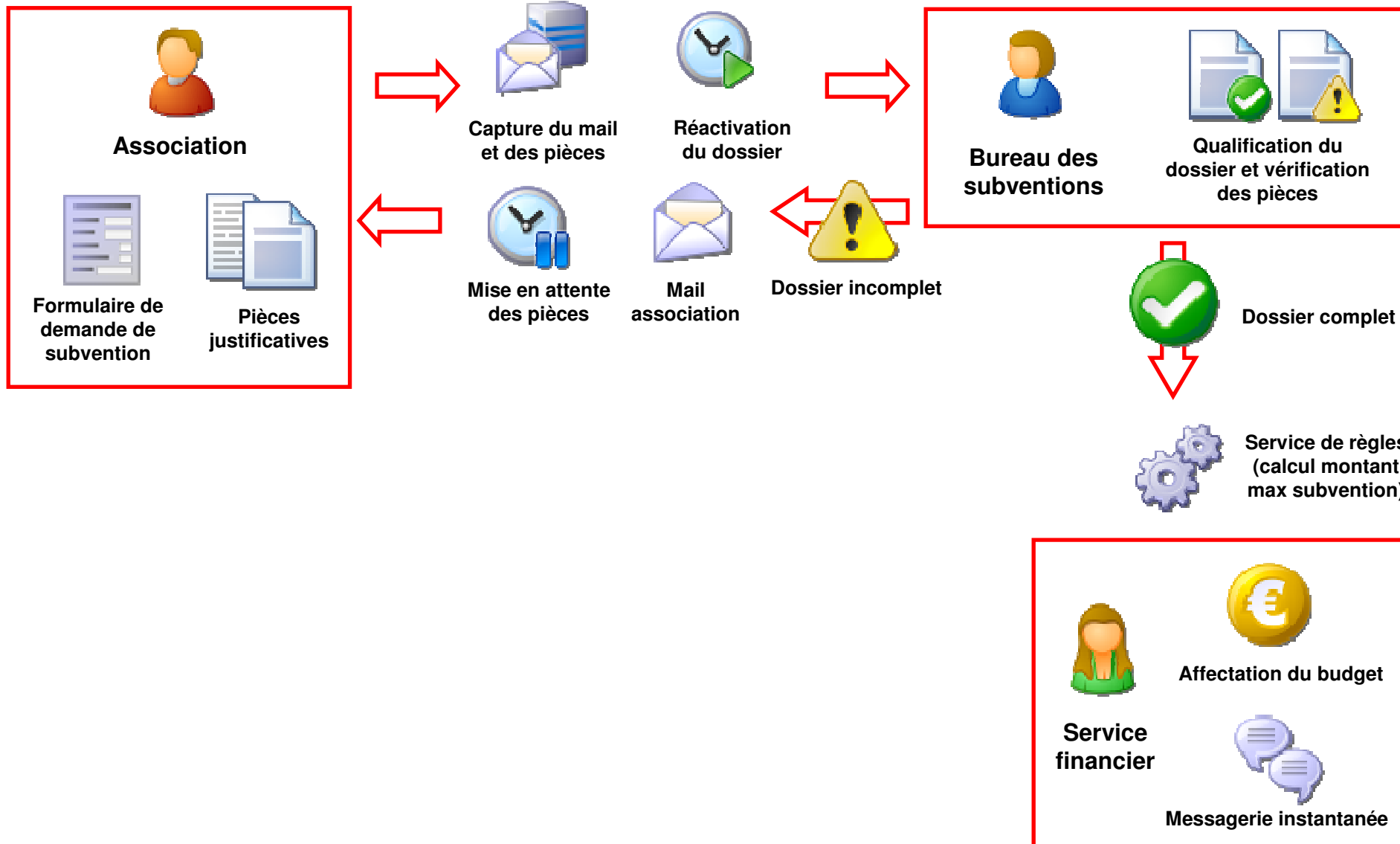
Scénario de démonstration

Demande de subvention auprès d'une collectivité territoriale



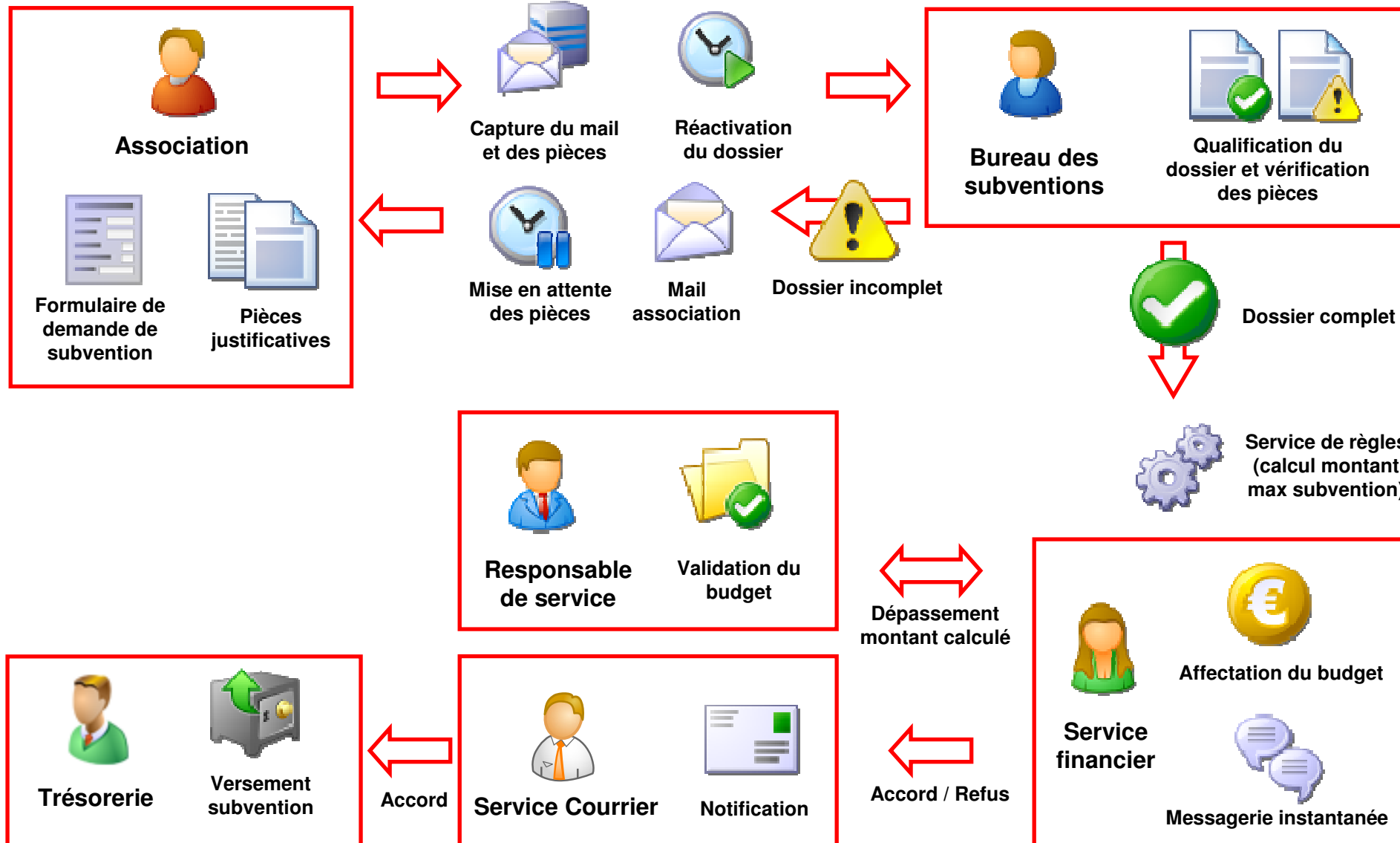
Scénario de démonstration

Demande de subvention auprès d'une collectivité territoriale



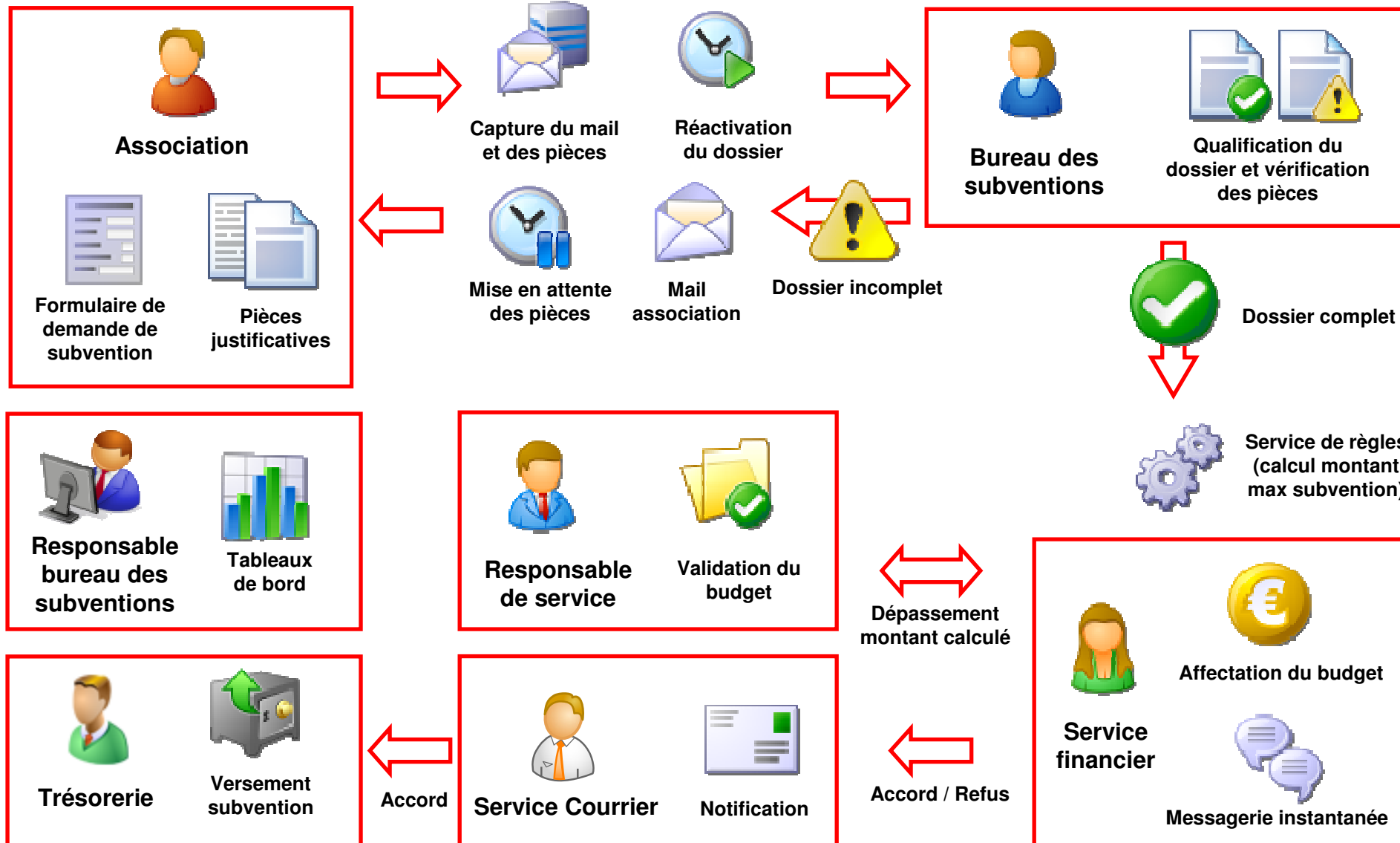
Scénario de démonstration

Demande de subvention auprès d'une collectivité territoriale



Scénario de démonstration

Demande de subvention auprès d'une collectivité territoriale



Dématérialisation

- Scan des documents
- Lecture Automatique des Documents (LAD)
- Reconnaissance Automatique des Documents (RAD)
- Contrôle des images
- Règles de validation
- Vérification des champs
- Indexation



Progress Snippets Image Display Exceptions

Next LC Submit Previous Page Next Problem Prev Image Next Image Document Images Batch Structure Hide Toolbar Run Validations Profiles

Index Navigate Document View Profiles

Image View

tm000002.tif



20100291.001.02

Find Details Calculate Blank

TS67144 79708 PO

#03-8508 E: 02/15/10 0811012

#03-8508 02/15/2010 0811012

27.68 554.68

27.68 554.68

Lineitem (0/5)

	Rebuild 2" Motor Valve	1	175.00	175.00
	Rebuild 2" Motor Valve	1	175.00	175.00
	Service	2	50.00	100.00

Batch View

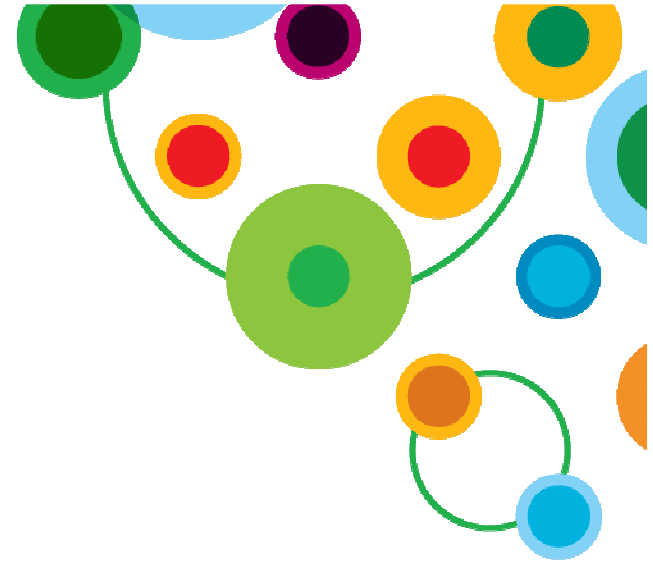
Start Doc

- 20100291.001.01 Invoice
- 20100291.001.02 Invoice
- TM000002 Main_Page
- 20100291.001.03 Invoice
- 20100291.001.04 Invoice
- 20100291.001.05 Invoice
- 20100291.001.06 Separatc
- 20100291.001.07 Invoice



La gestion de dossiers

- Création automatique du dossier
- Accès aux corbeilles
- Recherche de dossiers
- Consultation d'un dossier
- Visualisation des pièces
- Historique du dossier
- Création d'une tâche
- Participation au processus
- Gestion de rôles
- Messagerie instantanée



IBM Case Manager - Travail - Windows Internet Explorer

http://9.128.135.8:9080/mum/enabler #pid%3DM0980870817668090EDA8D63169966700003E%26

IBM Case Manager Gestion des subventions P8Admin | Actions | Aide | Déconnexion

Travail Cas Nouvelle page

Actions de la page Editer la page

Add Case Manage Roles | Rôle: Bureau des Subventions

Boîte de réception

Bureau des Subventions(3) Corbeille personnelle

Filterer Aucun filtre n'est appliqué.

Éléments 1 - 3 Précédent | Suivant

N° Dossier	Date demande	Nom organisme	Objet de la demande	Statut de la demande
SUB0001	10 janv. 2011 14:00:00	PARIS Musique Associatif	Rénovation école de musique	Demande à qualifier
SUB0002	11 janv. 2011 00:00:00	EASY REPAS	Livraison plateaux repas personnes âgées	Demande à qualifier
SUB0003	11 janv. 2011 12:00:00	JUDO Nanterre	Fonctionnement club de judo	Demande à qualifier

Éléments 1 - 3 Précédent | Suivant

Recherche

Recherche :

ID de cas

Rechercher Recherche avancée

Liste des cas

Affiche une liste de cas pour la solution affichée. Il s'agit des résultats de critères de recherche transmis par un événement d'un autre widget, y compris le widget Recherche.

Internet 100%

Qualification de la demande

Demande de subvention

[Afficher les instructions](#) Dossier complet Dossier incomplet Enregistrer Fermer

Données de cas

*Date demande: 11/01/2011 00:00

N° Dossier: SUB0002

Info demande

*Date du projet: 31/07/2011 00:00

Localisation: Boulogne-Billancourt

Objet de la demande: Livraison plateaux repas personnes ag

*Montant demandé: 10 000

Type de subvention: Service à la personne

Info organisme

Nom organisme: EASY REPAS

Etat d'avancement

Statut de la demande: A Qualifier

Document manquant: Aucun

Commentaire:


Visionneuse de document

1 / 16 64%


Find

Please fill out the following form. You can save data typed into this form. Highlight Fields

Nous sommes là pour vous aider



Associations



Dossier de demande de subvention

Cocher la case correspondant à votre situation :

première demande

renouvellement d'une demande

Vous trouverez dans ce dossier :

- Des informations pratiques pour vous aider à le remplir
- Une demande de subvention (fiches 1-1, 1-2, 2, 3-1 et 3-2)
- Deux attestations (fiche 4)
- La liste des pièces à joindre au dossier (fiche 5)
- Un compte rendu financier de l'action subventionnée (fiches 6-1, 6-2 et 6-3)

Ce dossier est envoyé à l'une ou plusieurs des administrations suivantes (cocher la ou les case(s) correspondante(s) et donner les précisions demandées) :

État
Département ministériel.....
Direction.....

Région.....
Direction..... ILE DE FRANCE

Synoptique du cas

ID de cas: SUB_Subventiondeprojet_000000100002 [Ouvrir les détails du cas](#)

Récapitulatif Documents Historique

N° Dossier: SUB0002

Date demande: 11/01/2011 00:00

Objet de la demande: Livraison plateaux repas personnes âgées

Nom organisme: EASY REPAS

ID de cas: SUB_Subventiondeprojet_000000100002

Type de cas: Subvention de projet

Modifié le: 11/01/2011 15:22

Modifié par: P8Admin

Collaborateurs

- Bureau des subventions (2/6)**
- Claude Perrin
 - Kim-Tram Tran
 - Patrice Gauthier**
 - Sandrine Cadel
 - Solange Mathieu-Lartigue**
 - Thierry Brun

IBM Case Manager - Détails du travail - Windows Internet Explorer

http://9.128.135.8:9080/mum/enabler#pid%3DM098087081766B090EDA8D631699667000060%26

Travail Cas Détails du travail Nouvelle page

Actions de la page - Editer la page

Qualification de la demande

Demande de subvention

Afficher les instructions

Commentaires Dossier complet Dossier incomplet **Enregistrer** Fermer

Données de cas

*Date demande: 11/01/2011 00:00

N° Dossier: SUB0002

Info demande

*Date du projet: 31/07/2011 00:00

Localisation: Boulogne-Billancourt

Objet de la demande: Livraison plateaux repas personnes ag

*Montant demandé: 10 000

Type de subvention: Service à la personne

Info organisme

Nom organisme: EASY REPAS

Etat d'avancement

Statut de la demande: A Qualifier

Document manquant: Aucun

Commentaire:

Visionneuse de document

1 / 16 64%

Please fill out the following form. You can save data typed into this form.

Imprimer Réinitialiser

Synoptique du cas

ID de cas: SUB_Subventiondeprojet_000000100002

Récapitulatif Documents Historique

Ajouter Afficher Plus d'actions

Nom	Modifié le	Modifié par
Pièces justificati...	11 janv. 2011 15:22:...	P8Admin
Formulaire de d...	11 janv. 2011 15:22:...	P8Admin

Collaborateurs

Bureau des subventions (2/6)

- Claude Perrin
- Kim-Tram Tran
- Patrice Gauthier**
- Sandrine Cadel
- Solange Mathieu-Lartigue**
- Thierry Brun



IBM Case Manager - Détails du travail - Windows Internet Explorer

http://9.128.135.8:9080/mum/enabler #pid%3DM098087081766B090EDA8D631699667000060%26

Travail Cas Détails du travail Nouvelle page

Actions de la page - Editer la page

Qualification de la demande

Demande de subvention

[Afficher les instructions](#)

Commentaires Dossier complet Dossier incomplet Enregistrer Fermer

Données de cas

*Date demande: 11/01/2011 00:00

N° Dossier: SUB0002

Info demande

*Date du projet: 31/07/2011 00:00

Localisation: Boulogne-Billancourt

Objet de la demande: Livraison plateaux repas personnes ag

*Montant demandé: 10 000

Type de subvention: Service à la personne

Info organisme

Nom organisme: EASY REPAS

Etat d'avancement

Statut de la demande: A Qualifier


Document manquant: Aucun

Commentaire:

Visionneuse de document

1 / 16 64%

Please fill out the following form. You can save data typed into this form. Highlight Fields



Nous sommes là pour vous aider

Associations

Dossier de demande de subvention

Cocher la case correspondant à votre situation :

première demande

renouvellement d'une demande

Vous trouverez dans ce dossier :

- Des informations pratiques pour vous aider à le remplir
- Une demande de subvention (fiches 1-1, 1-2, 2, 3-1 et 3-2)
- Deux attestations (fiche 4)
- La liste des pièces à joindre au dossier (fiche 5)
- Un compte rendu financier de l'action subventionnée (fiches 6-1, 6-2 et 6-3)

Ce dossier est envoyé à l'une ou plusieurs des administrations suivantes (cocher la ou les case(s) correspondante(s) et donner les précisions demandées) :

État
Département ministériel.....
Direction.....

Région.....
Direction..... ILE DE FRANCE

Synoptique du cas

ID de cas: SUB_Subventiondeprojet_000000100002 [Ouvrir les détails du cas](#)

Récapitulatif Documents Historique

Afficher: Récapitulatif pour: Tout

Éléments 1 - 7 Précédent | Suivant

Aujourd'hui 01/11/2011

Formulaire de demande de subvention	11/01/11 17:38
Document classé Formulaire de demande	P8Admin
Pièces justificatives	11/01/11 15:22
Dossier créé	P8Admin
Formulaire de demande	11/01/11 15:22
Dossier créé	P8Admin
Demande de subvention	11/01/11 15:22
Tâche démarrée	P8Admin
Demande de subvention	11/01/11 15:22
Tâche prête	P8Admin
Demande de subvention	11/01/11 15:22
Tâche créée	P8Admin

Collaborateurs

Bureau des subventions (2/6)

Claude Perrin

Kim-Tram Tran

Patrice Gauthier

Sandrine Cadel

Solange Mathieu-Lartigue

Thierry Brun



Qualification de la demande

Demande de subvention

Commentaires

Dossier complet Dossier incomplet Enregistrer Fermer

Données de cas

*Date demande:
11/01/2011 00:00

N° Dossier:
SUB0002

Info demande

*Date du projet:
31/07/2011 00:00

Localisation:
Boulogne-Billancourt

Objet de la demande:
Livraison plateaux repas personnes ag

*Montant demandé:
10 000

Type de subvention:
Service à la personne

Info organisme

Nom organisme:
EASY REPAS

Etat d'avancement

Statut de la demande:
A Qualifier

Document manquant
RIB de l'association

Commentaire:

Visionneuse de documents

Commentaires

Élément de travail : Demande de subvention

Commentaire :

Ajouter

Éléments 1 - 1 Précédent | Suivant

Aujourd'hui 11 janv. 2011

Première demande de subvention pour cette association. 11 janv. 2011 17:57:45
P8Admin

Éléments 1 - 1 Précédent | Suivant

Fermer

Synoptique du cas

ID de cas : SUB_Subventiondeprojet_000000100002 [Ouvrir les détails du cas](#)

Récapitulatif Documents Historique

Afficher : Récapitulatif pour : Tout

Éléments 1 - 7 Précédent | Suivant

Aujourd'hui 01/11/2011

Formulaire de demande de subvention	11/01/11 17:38
Document classé Formulaire de demande	P8Admin
Pièces justificatives	11/01/11 15:22
Dossier créé	P8Admin
Formulaire de demande	11/01/11 15:22
Dossier créé	P8Admin
Demande de subvention	11/01/11 15:22
Tâche démarrée	P8Admin
Demande de subvention	11/01/11 15:22
Tâche prête	P8Admin
Demande de subvention	11/01/11 15:22
Tâche créée	P8Admin

Collaborateurs

Bureau des subventions (2/6)

- Claude Perrin
- Kim-Tram Tran
- Patrice Gauthier**
- Sandrine Cadet
- Solange Mathieu-Lartigue**
- Thierry Brun

Add Case - Manage Roles

Rôle: Bureau des Subventions -

Boîte de réception

Bureau des Subventions(2) Corbeille personnelle

Filtrer - Aucun filtre n'est défini.

Eléments 1 - 2 Précédent | Suivant

▲ N° Dossier	Date demande	Nom organisme	Objet de la demande	Statut de la demande
SUB0001	10 janv. 2011 14:00:00	PARIS Musique Associatif	Rénovation école de musique	Demande à qualifier
SUB0003	11 janv. 2011 12:00:00	JUDO Nanterre	Fonctionnement club de judo	Demande à qualifier

Eléments 1 - 2 Précédent | Suivant

Recherche

Recherche :

ID de cas

[Recherche avancée](#)

Liste des cas

Affiche une liste de cas pour la solution affichée. Il s'agit des résultats de critères de recherche transmis par un événement d'un autre widget, y compris le widget Recherche.

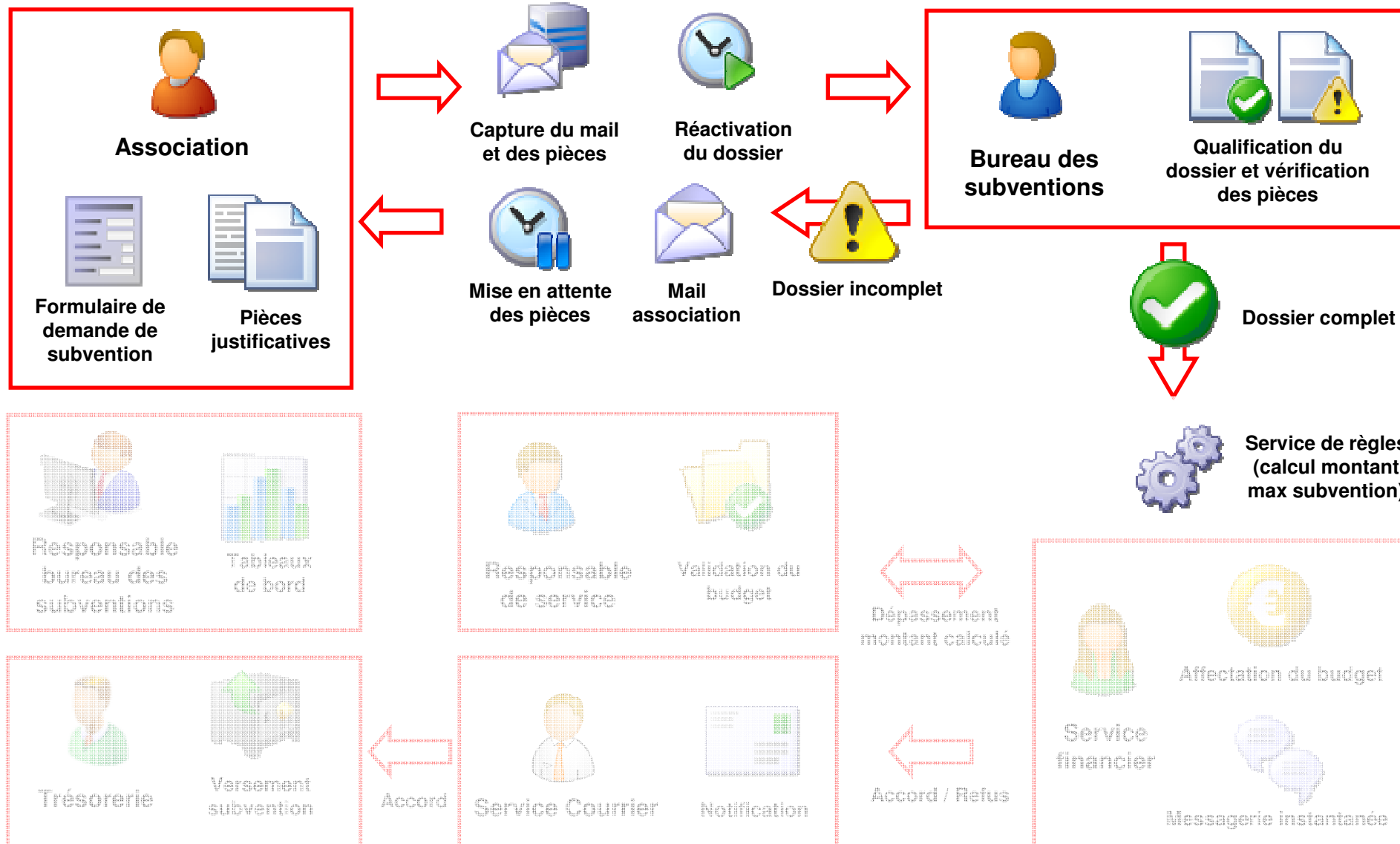
Service de règles métiers

- Création et gestion de règles métiers
- Exemple: règles de distribution, de routage, de scoring, etc.
- Dans cette illustration: règle de calcul du montant plafond de la subvention en fonction de la nature de l'association, de l'objet de la demande, du type de subvention, du montant demandé, de la zone urbaine concernée, etc.



Scénario de démonstration

Demande de subvention auprès d'une collectivité territoriale



Add Case - Manage Roles

Rôle: Bureau des Subventions -

- Bureau des Subventions
- Service Courrier
- Responsable de Service
- Service Financier



Boîte de réception

Bureau des Subventions(2) Corbeille personnelle

Filtrer - Aucun filtre n'est défini.

Éléments 1 - 2 Précédent | Suivant

▲ N° Dossier	Date demande	Nom organisme	Objet de la demande	Statut de la demande
SUB0001	10 janv. 2011 14:00:00	PARIS Musique Associatif	Rénovation école de musique	Demande à qualifier
SUB0003	11 janv. 2011 12:00:00	JUDO Nanterre	Fonctionnement club de judo	Demande à qualifier

Éléments 1 - 2 Précédent | Suivant

Recherche

Recherche :

ID de cas

[Recherche avancée](#)

Liste des cas

Affiche une liste de cas pour la solution affichée. Il s'agit des résultats de critères de recherche transmis par un événement d'un autre widget, y compris le widget Recherche.

IBM Case Manager - Détails du travail - Windows Internet Explorer

http://9.128.135.8:9080/mum/enabler#pid%3DM098087081766B090EDA8D631699667000060%26

Travail Cas Détails du travail Nouvelle page

Actions de la page - Editer la page

Affectation du budget

Demande de subvention

Afficher les instructions

Commentaires | Accord responsable | Valider la subvention | Refuser la subvention | Enregistrer | Fermer

Données de cas

*Date demande: 11/01/2011 00:00

N° Dossier: SUB0002

Info demande

*Date du projet: 31/07/2011 00:00

Localisation: Boulogne-Billancourt

Objet de la demande: Livraison plateaux repas personnes ag

*Montant demandé: 10 000

Type de subvention: Service à la personne

Info organisme

Etat d'avancement

*Montant calculé: 6 000

*Montant accordé: 0

Statut de la demande: En affectation budgétaire

Document manquant: Aucun

Visionneuse de document

Please fill out the following form. You can save data typed into this form. Highlight Fields

Cocher la case correspondant à votre situation :

première demande
 renouvellement d'une demande

Vous trouverez dans ce dossier :

- Des informations pratiques pour vous aider à le remplir
- Une demande de subvention (fiches 1-1, 1-2, 2, 3-1 et 3-2)
- Deux attestations (fiche 4)
- La liste des pièces à joindre au dossier (fiche 5)
- Un compte rendu financier de l'action subventionnée (fiches 6-1, 6-2 et 6-3)

Ce dossier est envoyé à l'une ou plusieurs des administrations suivantes (cocher la ou les case(s) correspondante(s) et donner les précisions demandées) :

État
Département ministériel.....
Direction.....

Région.....
Direction..... ILE DE FRANCE

Synoptique du cas

ID de cas: SUB_Subventiondeprojet_000000100002 Ouvrir les détails du cas

Récapitulatif Documents Historique

Ajouter Afficher Plus d'actions

Éléments 1 - 2 Précédent | Suivant

Nom	Modifié le	Modifié par
Pièces justificati...	11 janv. 2011 15:22:...	P8Admin
Formulaire de d...	11 janv. 2011 15:22:...	P8Admin

Éléments 1 - 2 Précédent | Suivant

Collaborateurs

Bureau des subventions (3)

- Claude Perrin
- Kim-Tram Tran
- Patrice Gauthier**
- Sandrine Cadel
- Solange Mathieu-Lartigue**
- Thierry Brun

Affectation du budget Demande de subvention

Afficher les instructions

Commentaires | Accord responsable | Valider la subvention | Refuser la subvention | Enregistrer | Fermer

Données de cas

*Date demande: 11/01/2011 00:00

N° Dossier: SUB0002

Info demande

*Date du projet: 31/07/2011 00:00

Localisation: Boulogne-Billancourt

Objet de la demande: Livraison plateaux repas personnes ag

*Montant demandé: 10 000

Type de subvention: Service à la personne

Info organisme

Etat d'avancement

*Montant calculé: 6 000

*Montant accordé: 0

Statut de la demande: En affectation budgétaire

Document manquant: Aucun

Commentaires:

Thierry Brun [started: 7:01:20 PM]

File Edit View Tools Help

Type to find name

Thierry Brun

Thierry Brun
Senior Sales Specialist
80-2675 / 33-1-5875-2675
I am available

Thierry Brun 7:01:21 PM
Bonjour Patrice.

GAUTHIER@fr.i... 7:01:52 PM
Bonjour Thierry.

Thierry Brun 7:02:01 PM
Je travaille actuellement sur un dossier de subvention pour une association.
Elle distribue des plateaux repas à domicile à des personnes âgées.

GAUTHIER@fr.i... 7:02:33 PM
Très bien.

Thierry Brun 7:02:57 PM
L'association aurait besoin de 10 000 € de subvention pour prendre en charge de nouvelles personnes âgées. Ce type d'action ne peut normalement être subventionné qu'à 60 %. Est-il possible d'obtenir une subvention à hauteur de 75 % ?

GAUTHIER@fr.i... 7:03:30 PM
Oui c'est faisable.
Je validerai le dossier.

Thierry Brun 7:03:42 PM
Merci.

Send

Direction..... ILE DE FRANCE

optique du cas

de cas SUB_Subventiondeprojet_000000100002 Ouvrir les détails du cas

Récapitulatif Documents Historique

outer Afficher Plus d'actions

ments 1 - 2 Précédent | Suivant

m	Modifié le	Modifié par
Pièces justificati...	11 janv. 2011 15:22:...	P8Admin
Formulaire de d...	11 janv. 2011 15:22:...	P8Admin

ments 1 - 2 Précédent | Suivant

aborateurs

Bureau des subventions (2/6)

- Claude Perrin
- Kim-Tram Tran
- Patrice Gauthier**
- Sandrine Cadel
- Solange Mathieu-Lartigue**
- Thierry Brun

Actions de la page Editer la page

Add Case Manage Roles

Rôle: Responsable de Service

Boîte de réception

Responsable de Service(1) Corbeille personnelle

Filtrer Aucun filtre n'est défini.

Eléments 1 - 1 Précédent | Suivant

N° Dossier	Date du projet	Montant demandé	Nom organisme	Objet de la demande	Type de subvention	Statut de la demande
SUB0002	31 juil. 2011 00:00:00	10 000	EASY REPAS	Livraison plateaux repas pers	Service à la personne	En attente de validation

Eléments 1 - 1 Précédent | Suivant

Recherche

Recherche :

ID de cas

Rechercher Recherche avancée

Liste des cas

Affiche une liste de cas pour la solution affichée. Il s'agit des résultats de critères de recherche transmis par un événement d'un autre widget, y compris le widget Recherche.

IBM Case Manager - Détails du travail - Windows Internet Explorer

http://9.128.135.8:9080/mum/enabler#pid%3DM098087081766B090EDA8D631699667000060%26

IBM Case Manager Gestion des subventions Pages d'... P8Admin | Actions | Aide | Déconnexion

Travail Cas Détails du travail Nouvelle page

Actions de la page Editer la page

Validation responsable Demande de subvention

[Afficher les instructions](#)

Commentaires

Valider Refuser Enregistrer Fermer

Données de cas

*Date demande: 11/01/2011 00:00

N° Dossier: SUB0002

Info demande

*Date du projet: 31/07/2011 00:00

Localisation: Boulogne-Billancourt

Objet de la demande: Livraison plateaux repas personnes ag

*Montant demandé: 10 000

Type de subvention: Service à la personne

Info organisme

Etat d'avancement

*Montant calculé: 6 000

*Montant accordé: 7 500

Statut de la demande: En attente de validation

Document manquant: Aucun

Commentaires:

Visionneuse de document

1 / 16 64%

Please fill out the following form. You can save data typed into this form.

Cocher la case correspondant à votre situation :

première demande
 renouvellement d'une demande

Vous trouverez dans ce dossier :

- Des informations pratiques pour vous aider à le remplir
- Une demande de subvention (fiches 1-1, 1-2, 2, 3-1 et 3-2)
- Deux attestations (fiche 4)
- La liste des pièces à joindre au dossier (fiche 5)
- Un compte rendu financier de l'action subventionnée (fiches 6-1, 6-2 et 6-3)

Ce dossier est envoyé à l'une ou plusieurs des administrations suivantes (cocher la ou les case(s) correspondante(s) et donner les précisions demandées) :

État
Département ministériel.....
Direction.....

Région.....
Direction..... ILE DE FRANCE

Synoptique du cas

ID de cas : SUB_Subventiondeprojet_000000100002 [Ouvrir les détails du cas](#)

Récapitulatif Documents Historique

Ajouter Afficher Plus d'actions

Accueil > Formulaire de demande

Éléments 1 - 1 Précédent | Suivant

Nom	Modifié le	Modifié par
Formulaire de d...	11 janv. 2011 17:38:...	P8Admin

Éléments 1 - 1 Précédent | Suivant

Collaborateurs

Bureau des subventions (2/6)

- Claude Perrin
- Kim-Tram Tran
- Patrice Gauthier**
- Sandrine Cadel
- Solange Mathieu-Lartigue**
- Thierry Brun



Tableaux de bord

- Gestion de tableaux de bord dynamiques basés sur des rôles
- Indicateurs graphiques
- Données temps réels ou historique
- Tableaux de bord personnalisables
- Vues multi-dimensionnelles
- Filtres
- Définition de seuils et d'alertes



IBM Cognos Now! Dashboard (tm) - Windows Internet Explorer

http://hqdemo1:9080/java/dashboard/default.htm?v=1658905880799830

File Edit View Favorites Tools Help Links Customize Links Workplace XT Launch Workflows

IBM Cognos Now! Dashb... IBM Cognos Now! Workbenc... CognosNowAdmin (Rôles multiples) Fermeture de session

Arborescence de navigation

- Tableaux de bord dynamiques
 - Demandes de subvention
 - Vue Responsable

Tableaux de bord dynamiques

Tableaux de bord dynamiques | Vue Responsable Agence | Activités

Nombre de demandes en cours

0 15 25 30

0 30

11

Nombre de demandes en attente

0 5 10 15

0 15

1

Temps moyen de traitement des demandes en cours

24,00 36,00 48,00

38,19464285

Nombre de demandes par Statut

4,0 3,2 2,4 1,6 0,8 0,0

Nombre de demandes

Temps moyen de traitement par Motif

1 900,000 1 520,000 1 140,000 380,000 0,000

Sport et Jeunesse Aide à la personne

Temps moyen de traitement

Pourcentage de demandes par motif

45,5 54,5

%

Sport et Jeunesse

Aide à la personne

Temps moyen passé par étape

50,00 40,00 30,00 20,00 10,00 0,000

Average Total Time

Dernière mise à jour : 2010-11-10 07:46:28.50

Local intranet 100%



La conception de la solution

- Création et gestion de la solution
- Gestion des propriétés, rôles, types de documents, corbeilles partagées et corbeille personnelle, filtres, tri, types de dossiers, vues, recherche, récapitulatif, arborescence documentaire
- Gestion des tâches obligatoires et optionnelles, évènement déclencheur
- Modélisation des tâches, étapes, rôles associés, paramètres, délais, pièces jointes, instructions, routes, réponses...



IBM Case Manager Builder - Windows Internet Explorer

http://9.128.135.8:9080/CaseBuilder/faces/designer/DesignerHome.jsp#

File Edit View Favorites Tools Help

IBM Case Manager Builder

P8Admin | Aide | A propos de | Déconnecter

Gestion des solutions \ **Gestion des subventions** Enregistrer Enregistrer et fermer Fermer

Gestion des subventions

Editer une description de solution ✎
 Préfixe de la solution : SUB
 Créé par P8Admin
 Créé le 7 janvier 2011

Une solution inclut un ou plusieurs types de cas. Ceux-ci comportent une ou plusieurs tâches. Des rôles de solution doivent être affectés aux types de cas et aux étapes des tâches. [En savoir plus](#)

Propriétés | Rôles | Types de document | Boîte de réception personnalisée | Types de cas

Ajouter une propriété ▼ OK pour tout

Nom : ^	Type :	Description :
Commentaire	Chaîne	Commentaire
Date demande	DateHeure	Date demande
Date du projet	DateHeure	Date du projet
Document manquant	Chaîne	Document manquant
Localisation	Chaîne	Localisation
Montant accordé	Entier	Montant accordé
Montant calculé	Entier	Montant calculé
Montant demandé	Entier	Montant demandé
Nom organisme	Chaîne	Nom organisme
N° Dossier	Chaîne	N° Dossier
Objet de la demande	Chaîne	Objet de la demande
Statut de la demande	Chaîne	Statut de la demande
Type de subvention	Chaîne	Type de subvention

La solution Gestion des subventions a été ouverte.

Done Internet 100%

Editeur d'étape : Demande de subvention

PaLETTE



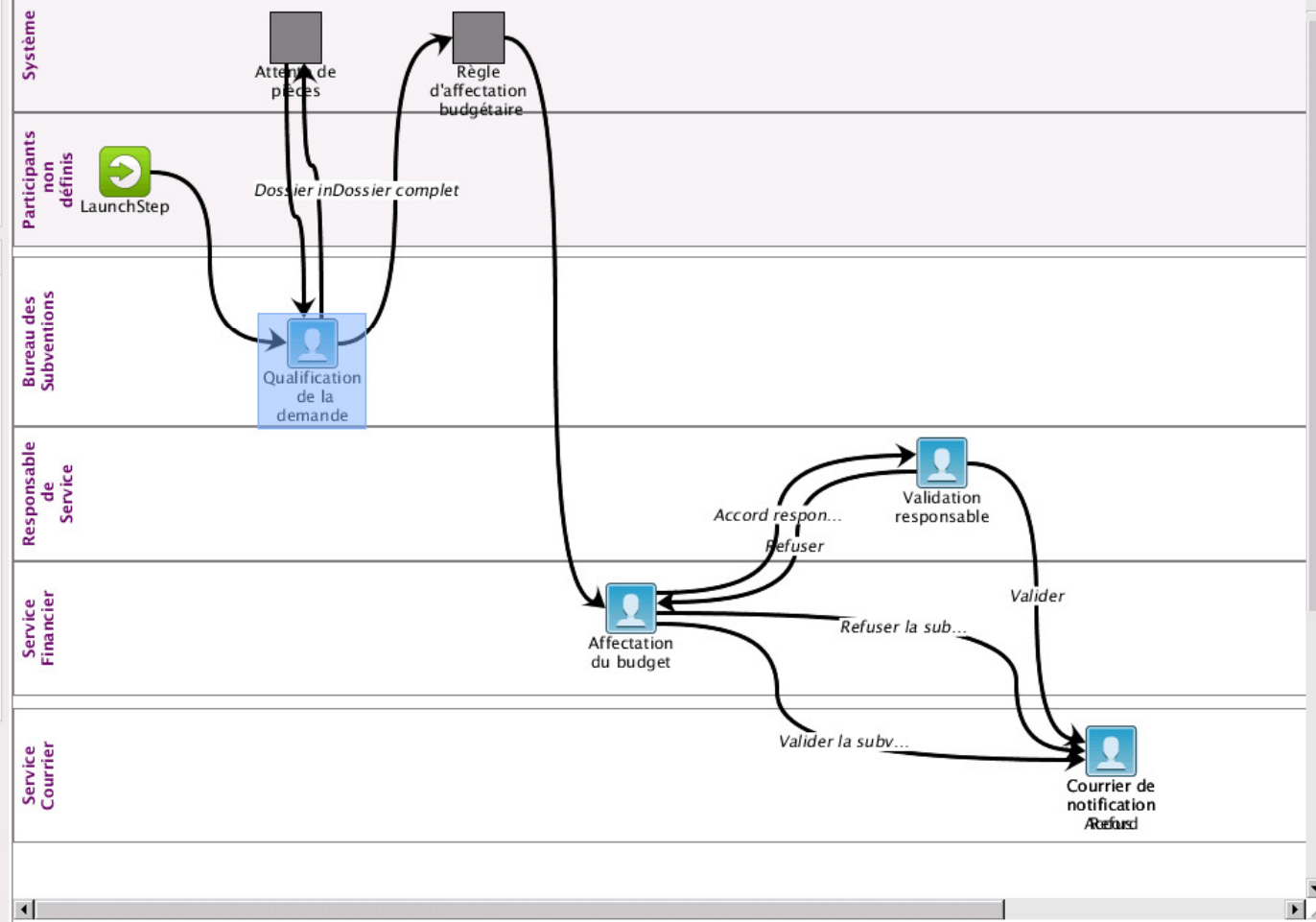
Propriétés d'étape

Nom	Qualification de la dem
Description	
Instruction	Veuillez vérifier la com
Réponses	Dossier complet, Dos
Réaffecter	true
Echéance	{ "reminder_unit": "Wee
Paramètres	{ "Workgroups_Paramé
Présentation	SUB_CmAcMSTEP_C
Couloir	Bureau des Subventio
Diviser	OR
Joindre	OR

Gérer les groupes de travail Gérer les pièces jointes

Appliquer Valider Fermer

Commencez par ajouter un couloir de rôle ou de groupe de travail à la grille. Vous pouvez ajouter des étapes uniquement à ces couloirs. [En savoir plus](#)



L'éditeur d'étape a été lancé avec succès. (FNRPB6100I)

Questions / Réponses



The screenshot shows a meeting interface. The main slide contains the following text:

Lever 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

The right-hand panel shows a video section with the text "Aucune vidéo disponible." and a "Visionner la vidéo" button. Below it is a discussion section with a message from "Patrick Cousin à Tous" at 14:14: "Bonjour, vous pouvez poser vos questions ici". At the bottom of the discussion panel, there is a text input field containing "A : Groupe Questions/Réponses" and an "Envoyer" button, which is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the instruction below.



Posez votre question et cliquez sur « envoyer »

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**



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

The screenshot displays the 'Le Parc Immobilier' web application. The browser window title is 'Mon Workplace - Microsoft Internet Explorer'. The address bar shows the URL: `http://srvgedrf:8080/WorkplaceREC/HomePage.jsp?eventTarget=123426472201013primaryView&eventName=ExecuteSearch`. The page header includes the title 'Le Parc Immobilier' and the 'VILLE DE LYON' logo. A navigation menu at the top includes 'Page d'accueil', 'Tâches', 'Raccourcis', 'Parcourir', 'Rechercher', 'Auteur', and 'Admin'. A sidebar on the left lists various menu items like 'Juridique', 'Plans', 'Graphique', 'Tâches', 'Raccourcis', 'Parcourir', 'Rechercher', 'Auteur', and 'Admin'. The main content area features a search form titled 'Rechercher une fiche immeuble' with fields for 'N° EI', 'Nom EI', 'N° Rue', 'Ville', 'N° Arrondissement', and 'EI archivé'. To the right, there are 'Recherches spécifiques' and 'Ajouter' sections. Below the search form, a table displays search results with columns for 'N° EI', 'Nom EI', 'N° Rue', 'Ville', 'N° Arrondissement', and 'EI archivé'. The table shows five entries for schools in Lyon 1er. The page footer includes 'Terminé' and 'Sites de confiance'.

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 a GED (Geographic Information System) in a real estate context. The main window shows a document titled "Bâtiment A Façade EST Rue TOURET" (Version 1.0, Released). The document is a photo of a building facade. The interface includes a sidebar with navigation options like "Propriétés", "Sécurité", and "Actions". A central pane displays the document's metadata, and a right-hand pane shows the document content (a photo of a building facade) within a "ViewOne" viewer. The viewer includes a toolbar with various icons for navigation and viewing options. The status bar at the bottom indicates "Page 1 de 1...".

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
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

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



The screenshot shows a meeting interface. The main area displays a presentation slide with the following text:

Lever 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

The right-hand side of the interface shows a video section with the text "Aucune vidéo disponible." and a "Visionner la vidéo" button. Below this is a "Discussion" section with a message from "Patrick Cousin à Tous" at 14:14: "Bonjour, vous pouvez poser vos questions ici". At the bottom of the chat window, there is a text input field containing "A : Groupe Questions/Réponses" and an "Envoyer" button, which is highlighted with a red box. A red arrow points from this box to the instruction below.



Posez votre question et cliquez sur « envoyer »



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

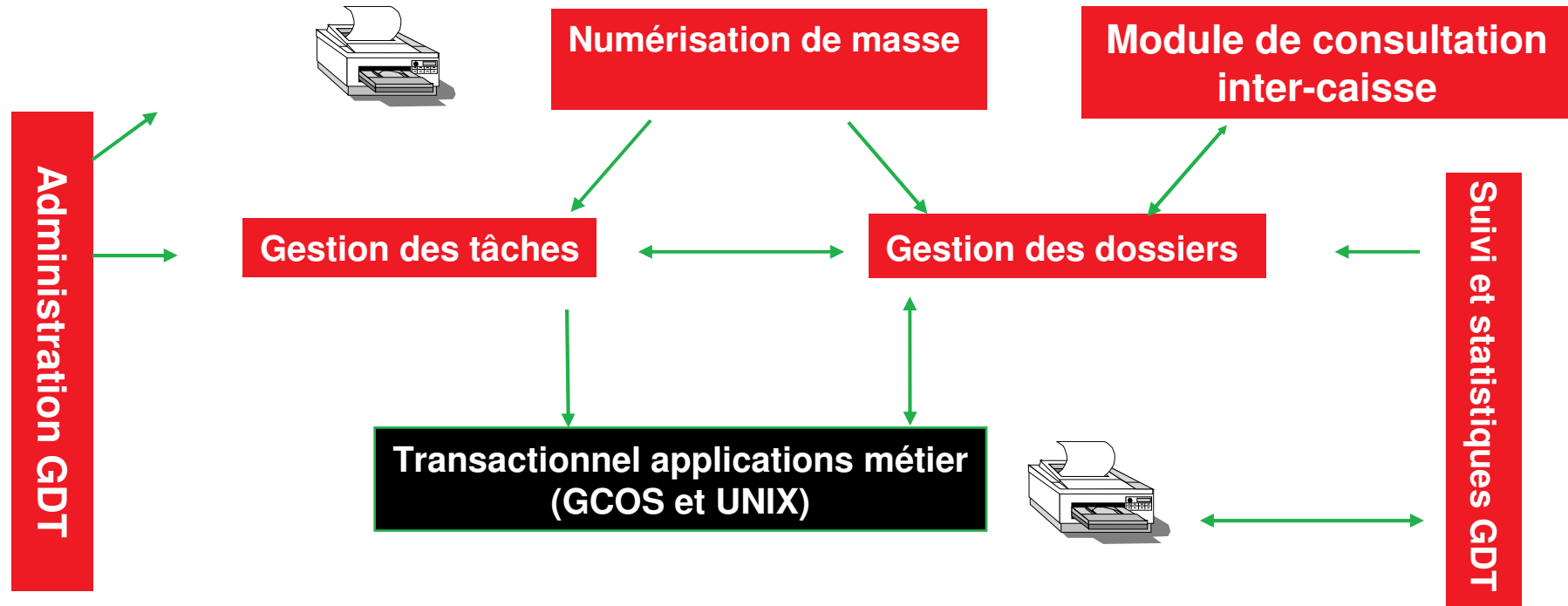
Historique

- 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

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'arréage	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

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

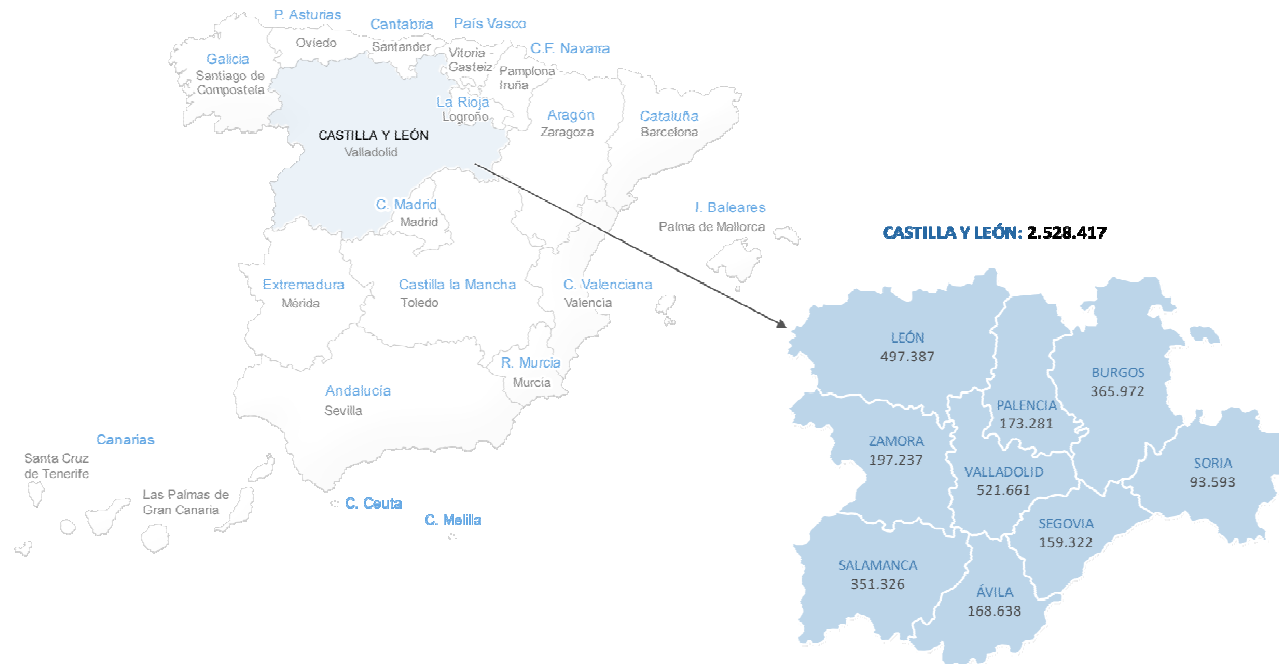
- Une visibilité globale du dossier disponible à tout moment (même si le dossier est en cours de traitement)
- Démultiplication de la consultation
- Archivage
- Capturer les flux dès leur entrée dans la caisse
- Création de tâches automatiques → Distribution immédiate de l'activité avec un suivi
- Gain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

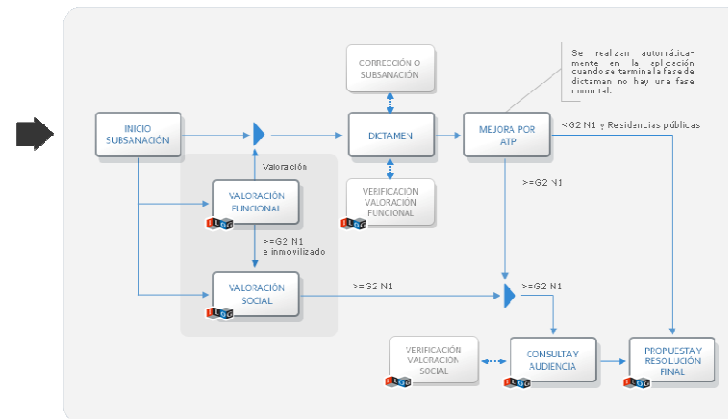
Appelé après l'étape d'une tâche d'évaluation sociale de dépendance.

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:

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

Calcul du score/deg re de "Dépendance"



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**



Conclusion

Markess International

Emmanuelle Olivié-Paul

Directrice de Recherche

www.markess.fr



Les matinales IBM Software ECM

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



Questions / Réponses



Lever 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

EN Vidéo

Aucune vidéo disponible.

Visionner la vidéo

Discussion

Discussion

Patrick Cousin à Tous 14:14

Bonjour, vous pouvez poser vos questions ici

A : Groupe Questions/Réponses

Envoyer

Enregistrer la discussion...



Posez votre question et cliquez sur « envoyer »

Experts



Patrice Gauthier, Expert ACM



Claude Perrin, Expert



Jean-Christophe Dichant, Expert ACM



Prochains évènements



POT sur l'ACM

(Proof Of Technology : atelier technologique)

Mercredi 2 mars 2011

Bois-Colombes

Prochain webinar

***Les matinales* IBM Software ECM**

**Comment rechercher et analyser l'information
*pour des services publics plus efficaces ?***

Jeudi 7 avril 2011

09h30 – 10h30



