



Pour se connecter

Composez le :

0800 94 05 58 ou le **+33 (0) 01 70 91 15 80**

Entrez votre **code d'accès : 52155106**

Les matinales IBM Software ECM

Numérisez vos documents, fluidifiez la circulation de l'information pour des services publics plus efficaces !





Intervenants IBM



Serge Mesguich, Ingénieur d'Affaires IBM ECM



Daniel Gousset, Consultant Avant-Ventes IBM ECM



Thierry Brun, Ingénieur d'Affaires IBM ECM



Cellou Diallo, Marketing France IBM ECM



Conférence audio

Téléphone en mode silencieux

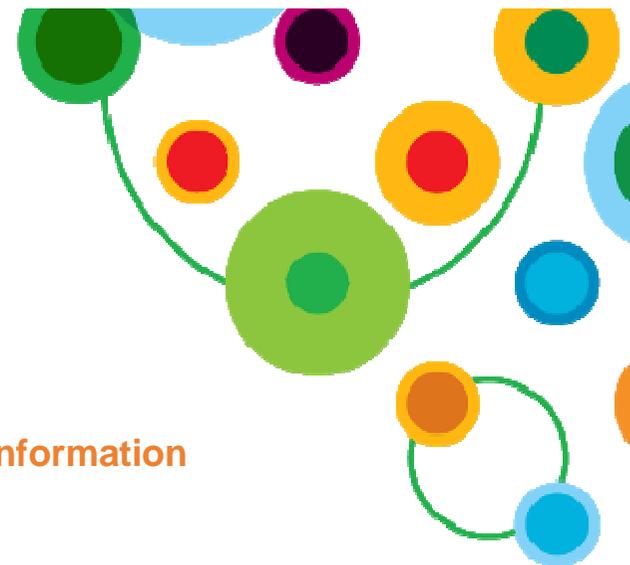


Pour le **confort** sonore de tous,
nous vous remercions d'activer
votre téléphone fixe ou mobile

en mode silencieux.



Agenda



- **Les réalités du « bureau sans papier »**
- **Etudes de cas de sociétés ayant dématérialiser leurs flux d'information**
 - L'Agence Régionale de Santé (ARS)
 - Georgia Department of Revenue
 - Mutuelles du Mans Assurance
- **L'offre IBM Production Imaging Edition (PIE)**
 - Illustration de la solution : De la capture à la gestion des flux
- **Débat d'experts**
« Quelle sont les leviers déclencheurs et les facteurs de succès d'un projet de dématérialisation ? »
 - Elisabeth Bouillot, Directrice de projets, Midi Pyrénées Informatique Hospitalière
 - Aurélie Courtaudon, Analyste, Markess International
 - Jean-Marc Rietsch, Président Fedisa
- **Séance de Questions / Réponses**



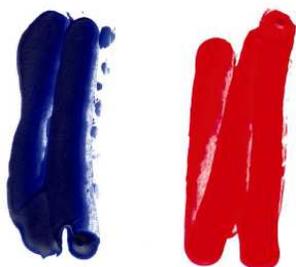
Les réalités du « bureau sans papier »

IBM Software

Webinar Production Imaging Edition

20 Septembre 2011

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	★	★★

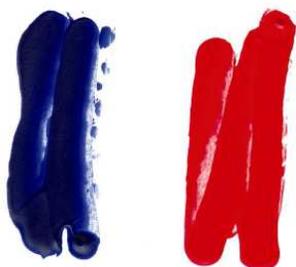
Autres catalyseurs cités : évolutions technologiques, grands programmes informatiques interministériels, appropriation des TIC par les citoyens, réforme des collectivités, développement durable, etc.

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

Echantillon non représentatif : 70 responsables d'administrations françaises

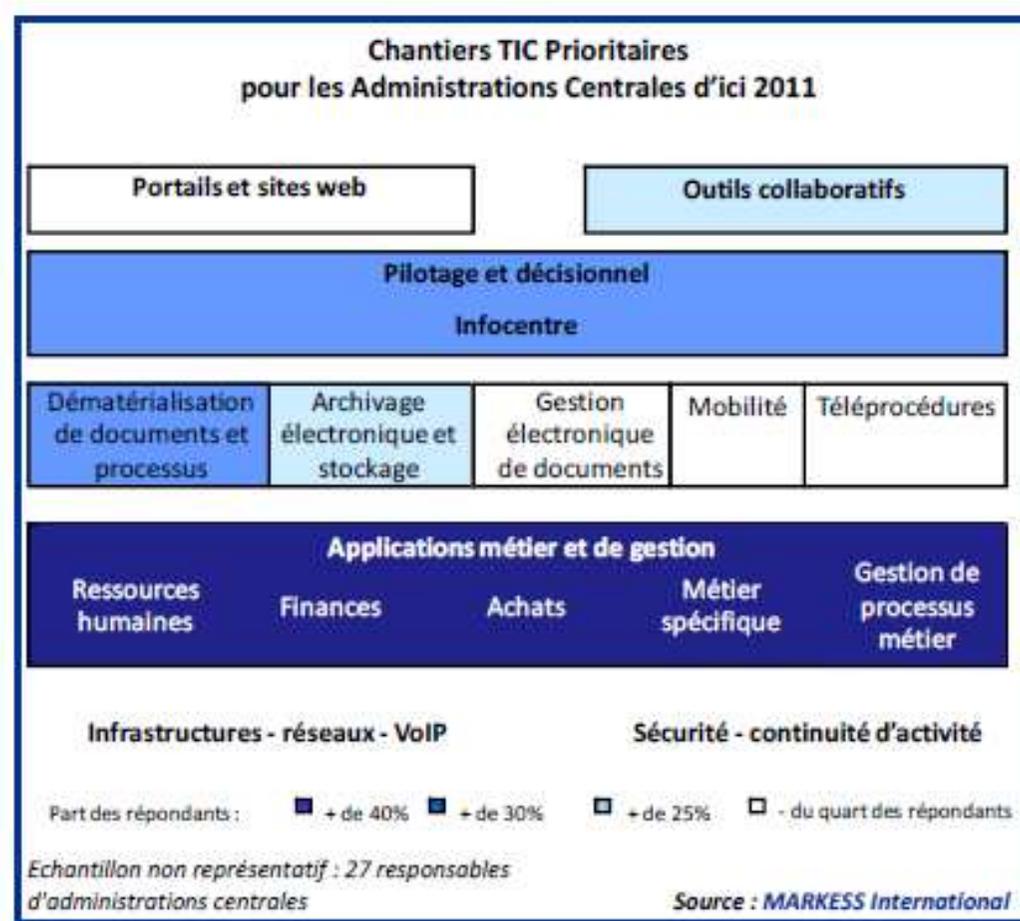
Source : MARKESS International

Transformation des services publics



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

Chantiers prioritaires 2011



Les réalités du « bureau sans papier »

Le « **bureau sans papier** » est possible mais n'est cependant PAS encore une réalité dans la plupart des entreprises

Une large part des données d'entreprise sont encore au **format papier**

Documents papier, fax, courriers, photocopies, dossiers, armoires à dossiers...

Les systèmes papier entraînent une **hausse des coûts** :

Le partage de documents entraîne des risques et de possibles pertes de dossiers

Manque de flexibilité, de visibilité et de contrôle

Gouvernance et reprise sur sinistre

La diversité des supports entraîne **des pratiques métier non homogènes** :

Documents papier, e-mails, pièces jointes, documents bureautiques...

Reconnaissance et extraction des informations

Classification, validation, workflow

Réactivité du client et qualité de service



L'impact du papier sur les opérations et les bénéfices

- 27 % des entreprises présentent une tendance à la hausse au niveau de leur consommation de papier et du recours aux photocopies, mais pour 39 % d'entre elles c'est l'inverse
- 53 % des entreprises ayant investi dans des solutions lourdes de numérisation et de capture constatent une réduction de leur consommation de papier
- Dans les plus grandes entreprises, la part des supports papier reste équivalente à celle des documents électroniques
- Seules 14 % des entreprises ont déployé les processus de capture et de traitement sur plusieurs de leurs services
- 58 % des utilisateurs SharePoint ne stockent pas les fichiers image numérisés et seulement 9 % exploitent des workflows basés sur des documents numérisés

Source : Rapport AIIM Industry Watch sur la capture de documents et les processus métier, décembre 2010



Les défis de l'automatisation de la gestion documentaire



Accès et sécurité

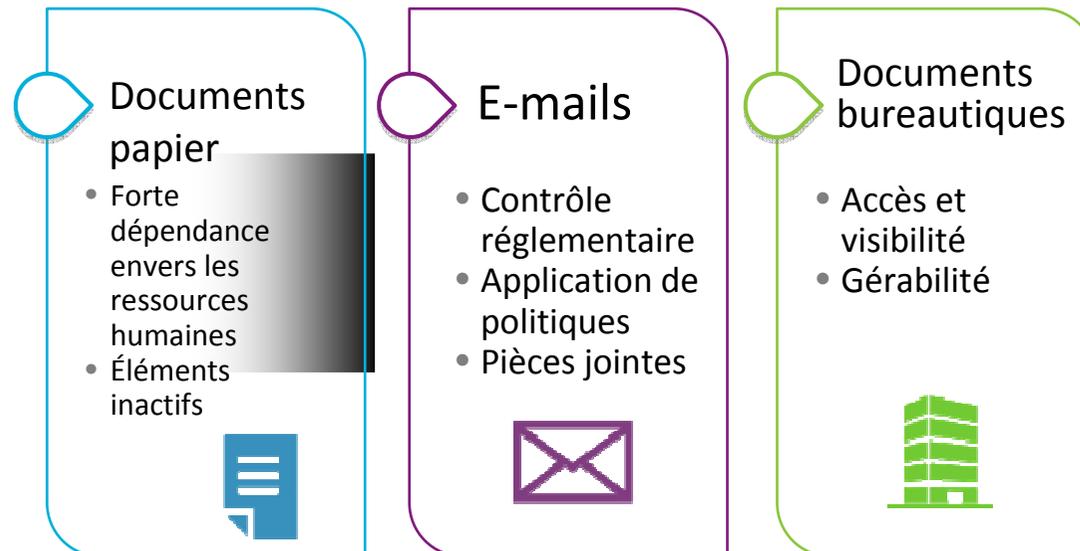
Productivité et croissance limitées

Service assuré de manière inopportune et non homogène

Coûts humains associés aux supports papier

Coûts de stockage et de gestion

Risques de conformité



« Les principales motivations derrière la numérisation et la capture de documents sont d'abord une plus grande capacité de recherche et un meilleur partage des connaissances au sein de l'entreprise, suivis par des améliorations au niveau de la productivité, des frais bureautiques réduits et un meilleur service client. »

— Harvey Spencer Associates

2011



Les opportunités liées à l'automatisation de la gestion documentaire



Combien de temps est perdu à saisir manuellement les données et les index des documents ?

Une grand filiale de l'organisme de couverture santé Blue Cross Blue Shield

A doublé la productivité de son processus de saisie de données pour les demandes d'indemnisation et les processus d'admission

Une société de transports

A réduit de plus de 75 % le nombre de ses employés à temps complet en traitant 85 % des factures automatiquement

Comment assurer la disponibilité rapide des contenus sur des sites distants ?

Une grande société de logistique

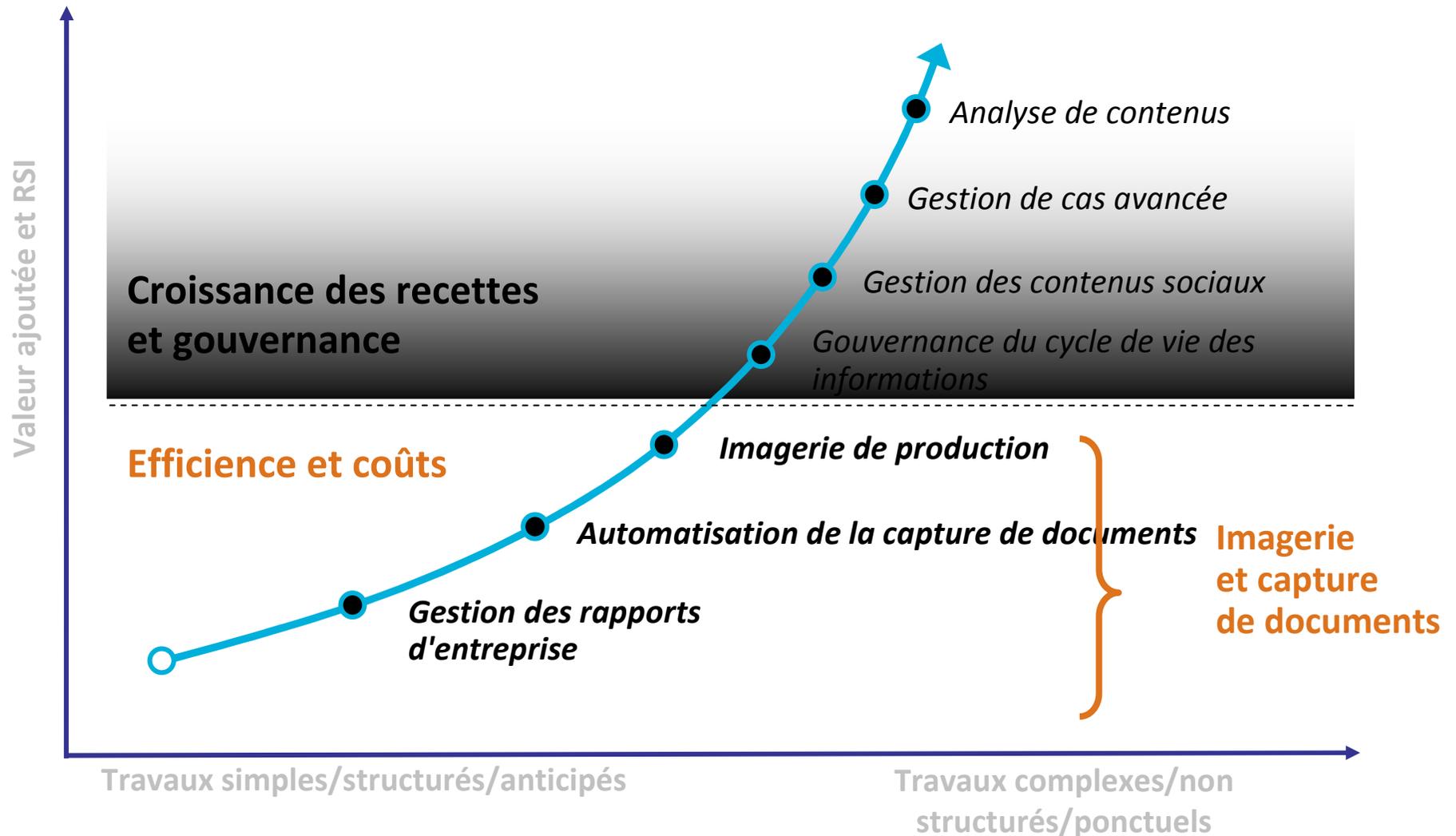
Présente dans plus de 40 pays a pu réduire de 2 jours le temps de cycle de ses demandes d'expédition

Un grand organisme de prêts hypothécaires

A pu réduire de 30 000 dollars/mois ses frais de duplication/d'acheminement express de documents



La valeur de l'imagerie et de la capture de documents



Production Imaging Edition





Etudes de cas Production Imaging Edition

IBM Software

Webinar Production Imaging Edition

20 Septembre 2011

Améliorer le service au citoyen et Accès immédiat à l'information

L'Agence Régionale de Santé



Industrie : Secteur Public

Le Métier

Pilotage unifié de la santé en région
Reponsable de la sécurité sanitaire, des actions de prévention menées dans la région, de l'organisation de l'offre de soins
Approche cohérente des politiques de santé

Le Besoin

Dématérialisation des courriers entrants et sortants
Echange de documents avec maisons de retraite, établissements de santé pour handicapés
Reprise des documents existants depuis 1945

Les Bénéfices

Recherche et Accès plus rapide aux documents
Plus de perte de documents
Augmentation de 71 % d'établissements traités avec le même effectif



Améliorer le service au citoyen et Accès immédiat à l'information

Georgia Department of revenue



Industrie : Secteur Public

Le Métier

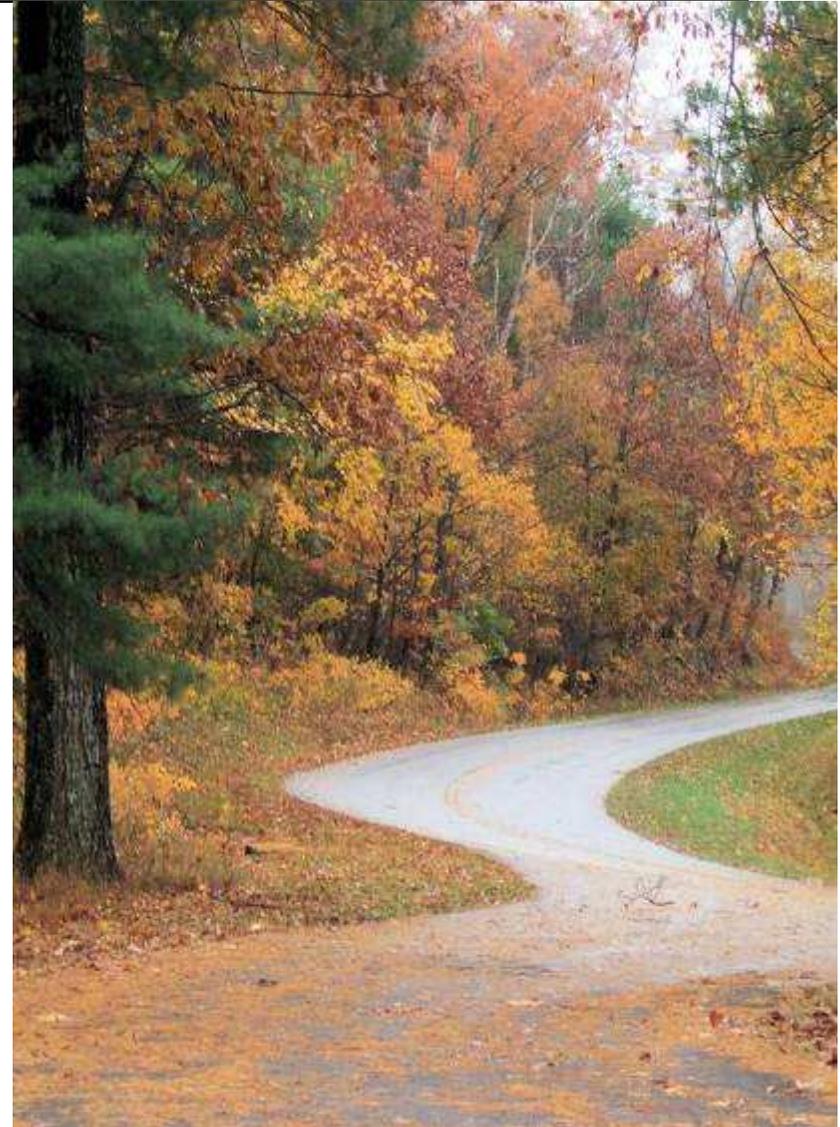
Collecte des déclarations des revenus
2 millions de déclarations de revenus à gérer chaque année

Le Besoin

Processus de saisie complexe
Automatiser les validations
Vérifier les données

Les Bénéfices

Amélioration de la productivité (x 2 les données saisies)
Nette amélioration de la précision des données
Reporting sur les opérations de saisie des données
Localisation aisée des déclarations



Créer de la valeur pour les directions fonctionnelles

Mutuelle du Mans Assurance



Industrie : Assurance



Direction des Systèmes d'Information

Le Métier

Assureur généraliste

Organisation multi-site

SI complexe issu de plusieurs générations d'applicatifs et de fusions

Le Besoin

Sinistres

Dématérialiser pour augmenter productivité et flexibilité

Réseaux Agents

Fédérer gestion documents lors de la fusion MMA- Azur

Client

Partager des documents avec les clients

Zéro Papier

Diminution des impressions et copies papier

Les Bénéfices

Sinistres

Amélioration du Service client

Réseaux Agents

Fluidité des échanges et meilleure qualité de service

Client

Accès aux documents via MMA.fr (décomptes de santé)

Zéro Papier

Gain de plus de 1 million de pages par an





Pour se connecter

Composez le :

0800 94 05 58 ou le **+33 (0) 01 70 91 15 80**

Entrez votre **code d'accès : 52155106**

Les matinales IBM Software ECM

Numérisez vos documents, fluidifiez la circulation de l'information pour des services publics plus efficaces !

Un organisme financier : son projet...





Répondre à des objectifs ambitieux

- Temps de traitement d'un dossier de crédit => à diviser par **2**
- Temps de traitement d'un courrier de gestion => à diviser par **3**
- **Eviter les pertes de documents** en supprimant les tâches de circulation des dossiers, sécuriser la circulation de l'information, se conformer aux normes Bâle II

- **Prioritiser le traitement** des contrats et des courriers (exemple recouvrement)
- **Améliorer le processus de traitement des justificatifs,**
- **Optimiser le pilotage** de la production interne :
 - Gestion des en-cours
 - Gestion des débordements
 - Analyse de productivité par service et par chargé d'étude

- Objectifs de rentabilité :
 - **Suppression des coûts de transport** inter site
 - **Libération de surfaces de stockage**

3 projets différents

- Deux projets d'intégration technologique
 - Plateforme de dématérialisation
 - Plateforme de Ged / Workflows
- Un projet organisation / logistique
 - Création d'un site de dématérialisation + un site de secours

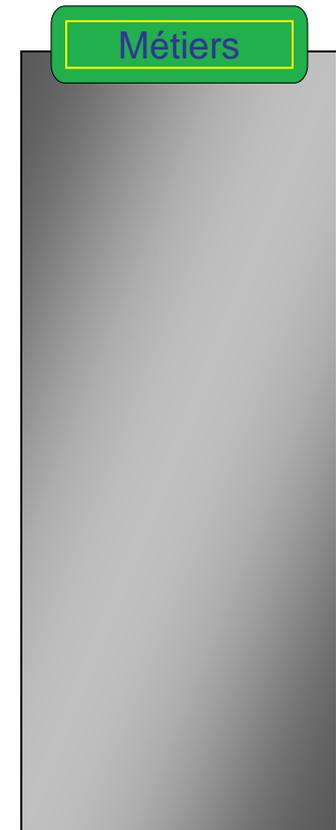


Un projet de grande ampleur

- Dématérialisation des flux entrants papiers concernant :
 - Dossiers de demandes de crédits
 - Dossiers de rachats de crédits
 - Coupons réponse
 - Courriers de gestion
- Volumétrie annuelle :
 - Plus de 18 millions de pages
 - Plus de 4.3 millions de plis
- Personnel de production pour la dématérialisation :
 - 20 opérateurs, 1 responsable de site et 2 responsables d'unité
- Nombre d'utilisateurs de l'outil de GED / Workflow :
 - 1 400 chargés d'étude



Un macro-processus industriel

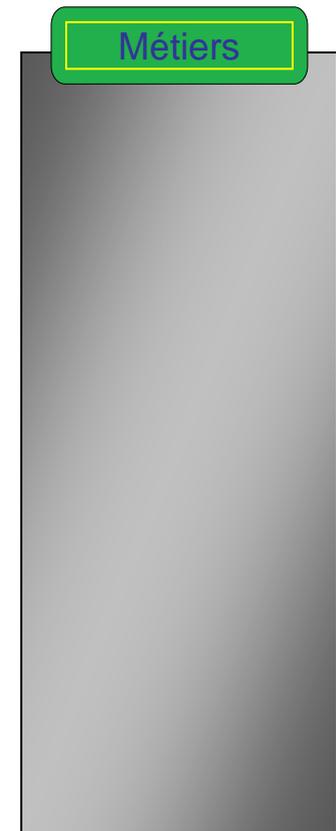




Un macro-processus industriel



- ***Une diversité de formats***

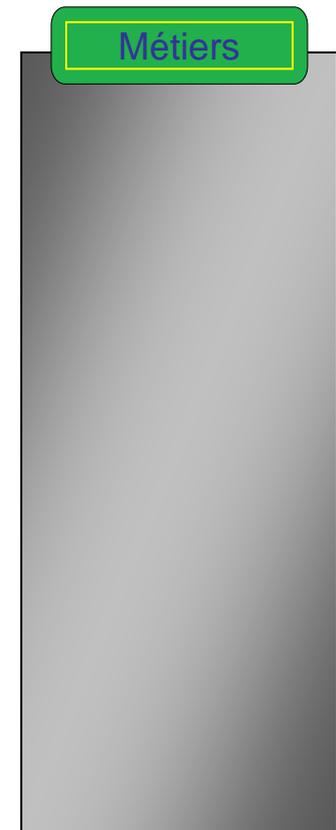




Un macro-processus industriel

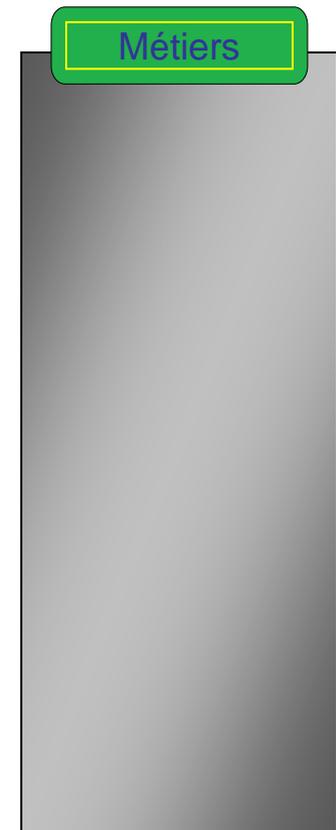


- ***Une diversité de formats***
- ***Une traçabilité dès l'arrivée***





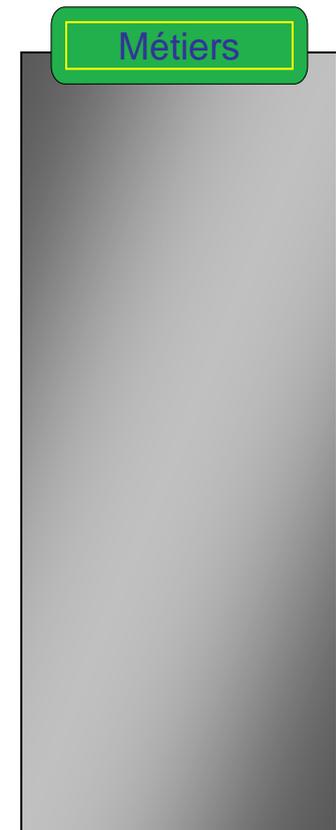
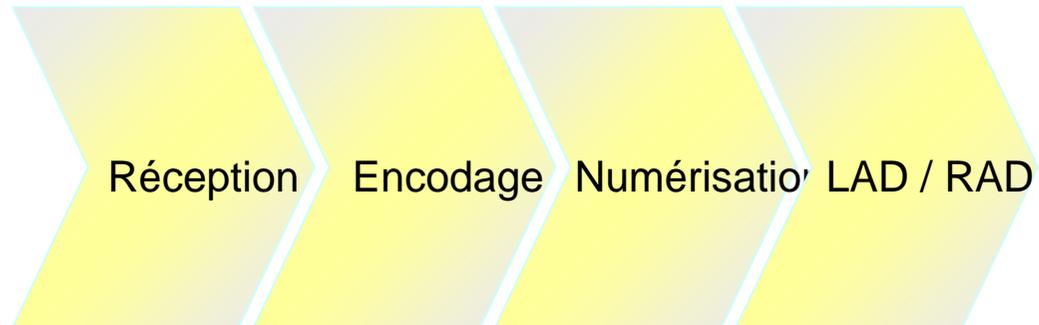
Un macro-processus industriel



- ***Une diversité de formats***
- ***Une traçabilité dès l'arrivée***
- ***Des postes de numérisation OPEX***



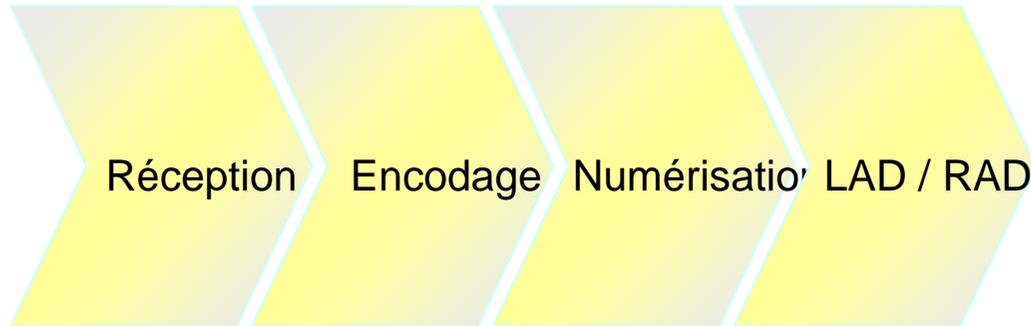
Un macro-processus industriel



- ***Une diversité de formats***
- ***Une traçabilité dès l'arrivée***
- ***Des postes de numérisation OPEX***
- ***Reconnaissance de formulaires***



Un macro-processus industriel



- Une diversité de formats
- Une traçabilité dès l'arrivée
- Des postes de numérisation OPEX
- Reconnaissance de formulaires

DEMANDE DE CRÉDIT

RENSEIGNEMENTS SUR LE DEMANDEUR (Veuillez remplir toutes les sections en caractères d'imprimerie. Un formulaire incomplet peut entraîner le refus de votre demande.)

Prénom _____ Nom de famille _____

Adresse municipale _____ No d'app. _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

NAS (facultatif) _____ Date de naissance (JJMM-AAAA) _____ - _____

Téléphone résidentiel _____ - _____ - _____ Casier postal _____ Casier postal aux fins de facturation, cocher ici

Adresse précédente (si moins de 5 ans) _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____ No d'app. _____

Adresse électronique (facultatif) _____

Employeur _____ Téléphone d'affaires _____

RENSEIGNEMENTS SUR L'UTILISATEUR AUTORISÉ

Prénom _____ Nom de famille _____

Adresse municipale _____ No d'app. _____

Ville _____ Province _____ Code postal _____

Téléphone résidentiel _____ - _____ - _____ Date de naissance (JJMM-AAAA) _____ - _____

RÉSERVE À L'USAGE DU MAGASIN (la vérification de l'identité requiert deux pièces d'identité)

P. ID no 1: _____ Permis de conduire Carte de résident permanent Passeport
 Citoyenneté canadienne Cert. de statut d'indien

P. ID no 2: _____ Permis de conduire Carte de résident permanent Passeport
 Citoyenneté canadienne Cert. de statut d'indien

No du magasin _____ Numéro de compte: _____

Limite de crédit: _____ € Coût d'approbation de la demande _____ No d'adjoind: _____

AVIS AU DEMANDEUR : VEUILLEZ LIRE ET SIGNER LA PRÉSENTE DEMANDE

Dans la présente demande, les expressions « vous », « votre » et « vos » renvoient au demandeur. Les expressions « nous », « notre » et « nos » et « ■■■■ » renvoient à ■■■■, et aux membres de son groupe. Si vous obtenez un produit ■■■■ qui offre des avantages en matière d'assurance, les expressions « nous », « notre » et « nos » renvoient également aux assureurs qui accordent ces avantages de temps à autre. L'expression « renseignements » s'entend des renseignements, notamment d'ordre personnel et financier, vous concernant et que vous nous fournissez ou que nous obtenons de tiers à l'extérieur de notre entreprise, notamment par l'intermédiaire des produits et services que vous utilisez.

Consentement ■■■■, à l'utilisation et/ou à la divulgation de vos renseignements. Vous convenez qu'au moment où vous entamez une relation avec nous et pendant la durée de notre relation, nous pouvons recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements comme il est décrit dans la présente demande, dans le contrat de titulaire de carte et dans la déclaration de confidentialité accessible au ■■■■ (dont un exemplaire vous sera également posté avec votre carte), notamment afin de vous identifier, d'assurer un service continu, de bien comprendre vos besoins financiers, de vous présenter des produits et services par téléphone, par télécopieur et par dispositif de composition et d'annonce automatique, aux numéros que vous nous avez fournis, ou par internet, par courrier ou par tout autre moyen, tout en vous protégeant et en nous protégeant contre la fraude et les erreurs, et en respectant les obligations légales et réglementaires.

Consentement à l'évaluation du crédit : Nous obtiendrons des renseignements et des rapports à votre sujet d'agences d'évaluation du crédit et d'autres prêteurs au moment de la demande et pendant le processus relatif à la demande, et de façon continue afin d'examiner et de vérifier votre solvabilité et/ou d'établir les limites de crédit et de retenue.

En signant ci-dessous, vous confirmez que vous avez lu et que vous acceptez les conditions générales énoncées ci-dessus et au verso de la présente demande, y compris le contrat de titulaire de carte et la Déclaration – taux et frais relatifs à la carte de crédit.

Date (jour/mois/année) _____ SIGNATURE DU DEMANDEUR (principal titulaire de la carte) _____ Date (jour/mois/année) _____ SIGNATURE DE L'UTILISATEUR AUTORISÉ (facultatif) _____

Lecture automatique de documents

Lecture de champs

- ✓ OCR, ICR, OMR, Code à barre ...
- ✓ Plein texte, zones, dynamique, lignes détails ...
- ✓ Codes barre : 1D, 2D / Datamatrice

Intégration native de moteurs OCR/ICR

reconnus :

- ABBYY FineReader OCR Engine
- Nuance (Scansoft) OmniPage OCR Engine
- RecoStar ICR Engine, ...
- “Engine voting”

Gestion de règles

- Application de règles de contrôles : contrôle de format, expressions régulières ..
- Recherche de valeur en base de données : DBLookup

□ Mise à disposition des meilleurs moteurs du marché ...

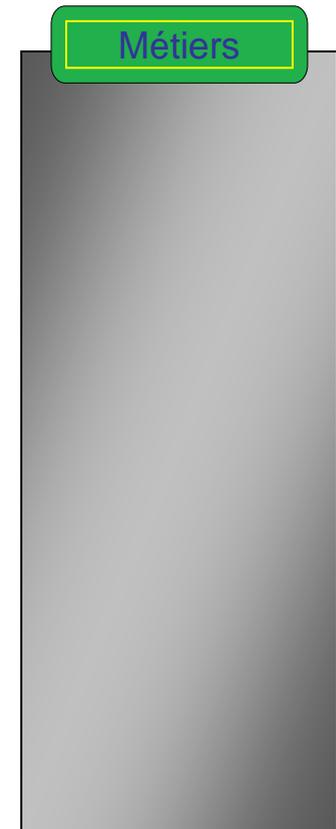
The diagram shows an invoice form with three highlighted areas:

- OCR:** Points to the 'INVOICE' title and the 'INVOICE NUMBER: 049414' and 'INVOICE DATE: 09/20/00' fields.
- ICR:** Points to the 'Your social security number' field containing '127 89 4232' and the 'Spouse's social security number' field containing '624 75 1862'.
- OMR:** Points to the 'National Insurance Number' field containing '0202-964-00' and 'LM015537N', with a 'Yes' checkbox selected.





Un macro-processus industriel



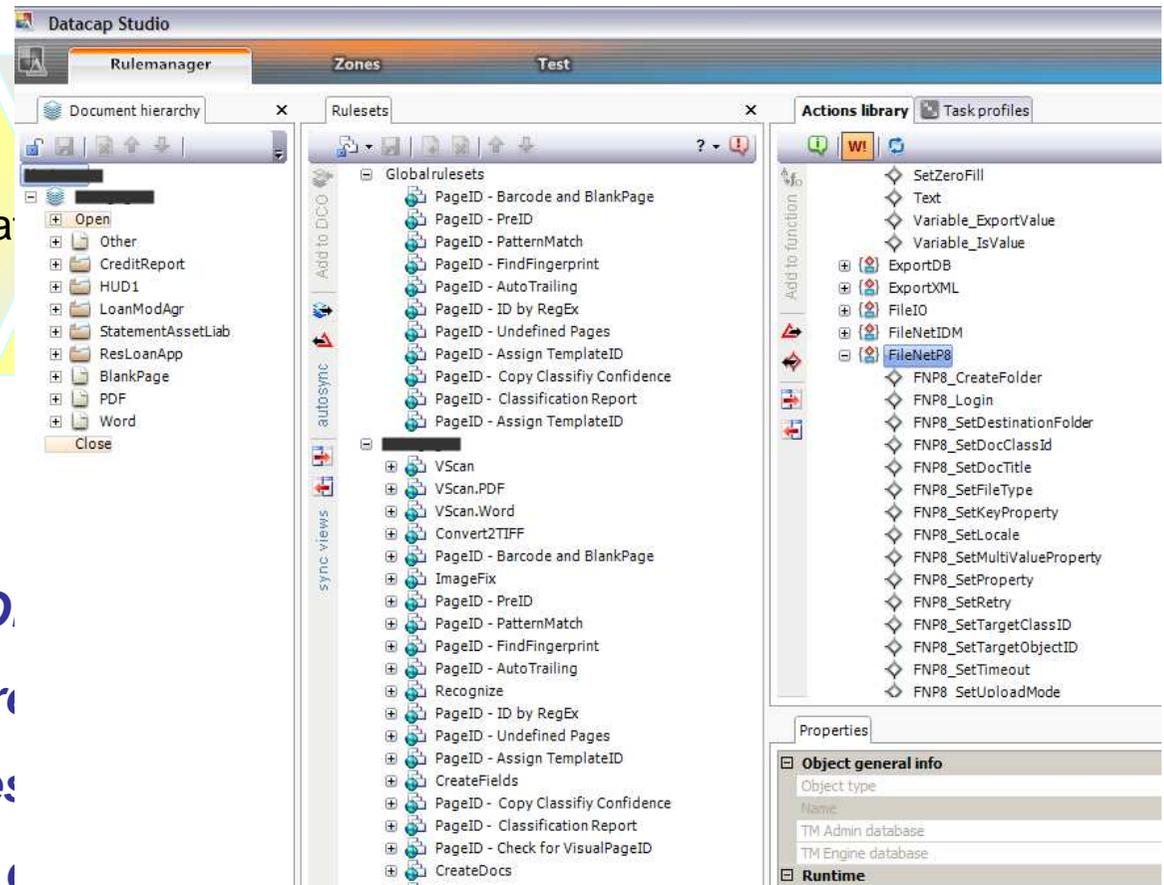
- ***Une diversité de formats***
- ***Une traçabilité dès l'arrivée***
- ***Des postes de numérisation OPEX***
- ***Reconnaissance de formulaires***
- ***10 postes pour le contrôle des données***



Un macro-processus industriel

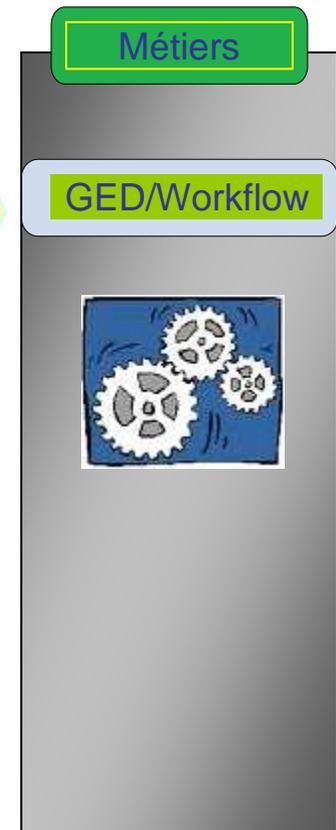


- **Une diversité de formats**
- **Une traçabilité dès l'arrivée**
- **Des lignes de numérisation O...**
- **Reconnaissance de formulair...**
- **10 postes pour le contrôle des...**
- **Export vers la GED FileNet & ...**





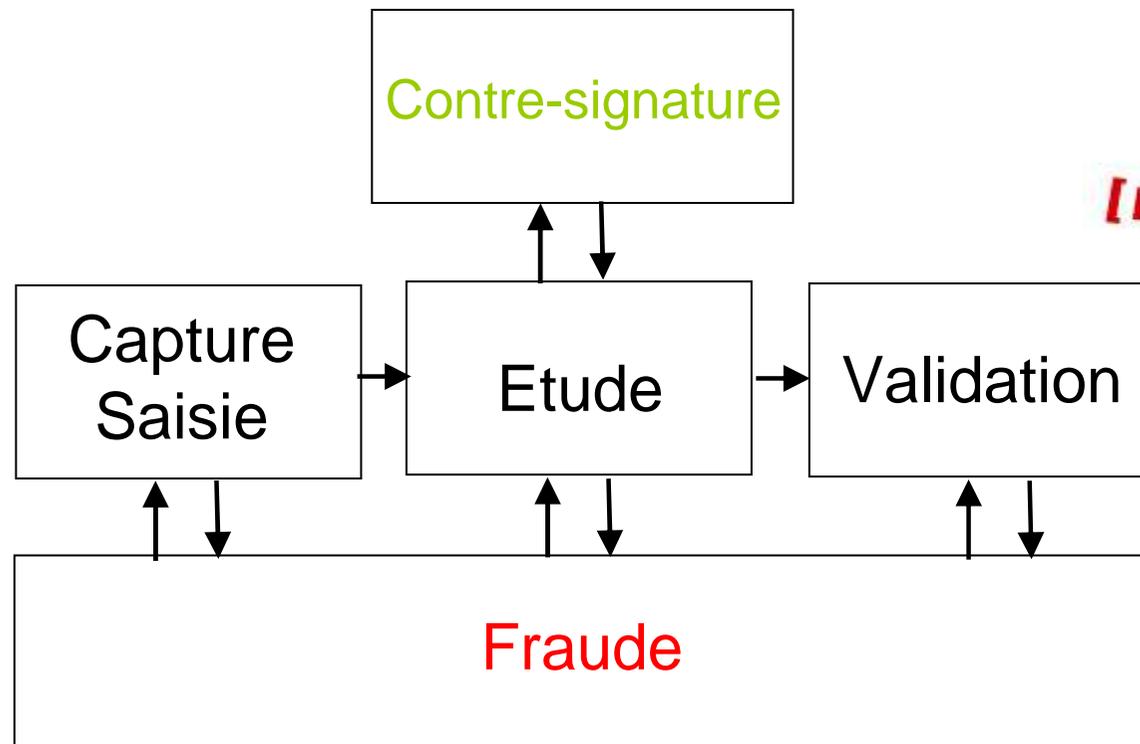
Un macro-processus industriel



- **Une diversité de formats**
- **Une traçabilité dès l'arrivée**
- **Des lignes de numérisation OPEX**
- **Reconnaissance de formulaires**
- **10 postes pour le contrôle des données**
- **Export vers la GED FileNet & déclenchement de workflows**

Exemple du processus : Demande de prêt

- 3 phases principales : Capture/Saisie, Etude, Validation
- 2 phases optionnelles : Contre-signature, Fraude



Index	Documents	Historique	Fraude
Identification dossier			
Case ID	39955		
Phase dans laquelle se trouve le dossier	Saisie		
Statut	À saisir		
Numéro de Compte			
Numéro de Dossier			
Numero de magasin			
Origine	Origine Inconnue		
Enseigne	ALAFAGE		
Réseau	ALAFAGE		
Sous-Réseau	ALAFAGE WEB		
Dossier à saisir	Oui		
Complétude du dossier médias			
Projet			
Code origine			
Produit	PRR		
Montant	10 000,00		
Emprunteur & Co-emprunteur			
<u>Emprunteur</u>		<u>Co-emprunteur</u>	
Nom Client	Demangeon	Nom Co-emprunteur	
Prénom Client	Solene	Prénom Co-emprunteur	
Date de naissance Client	10/11/1981	Date de naissance Co-emprunteur	
Dossier RDI	Non		
Dossier			
Date de creation dans l'outil d'ouverture			
Nom Prénom du Conseiller			
Etat RFTB			
Top Archivage	Non		
Fraude	Non		
PI			
Date de réception courrier	28/09/2008 10:00:00		
Date de fin de traitement			
Date de numérisation	29/09/2008 18:10:12		

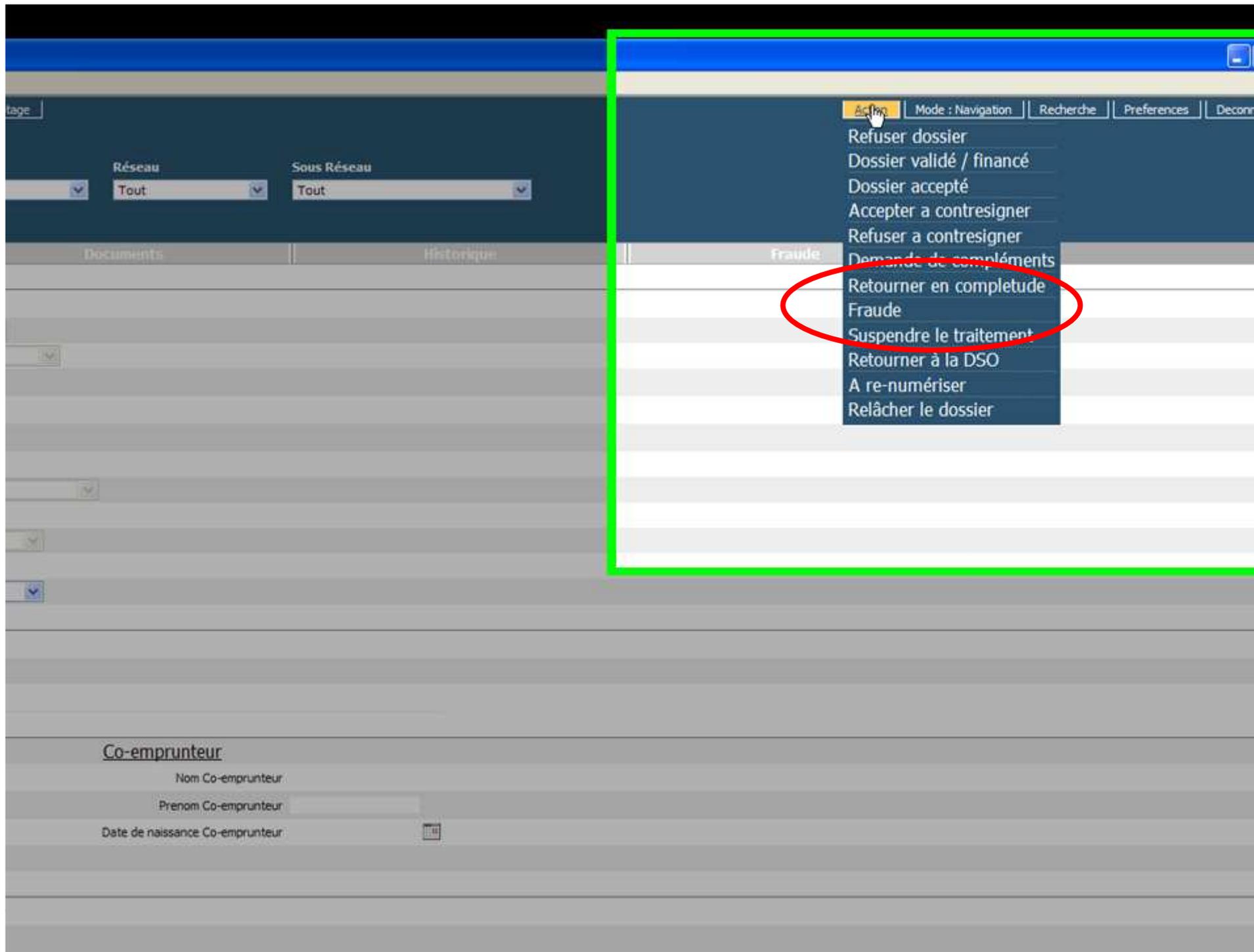
Onglet N°1 : Index

- Présente toutes les données du dossier
- Organisation personnalisée
- Données en lecture seule ou modification

Index	Documents	Historique	Fraude
Dossier <ul style="list-style-type: none">Contrat<ul style="list-style-type: none">OPC - 28/09/2008 10:00:00Identite<ul style="list-style-type: none">CNI emprunteur - 28/09/2008 10:00:00DomicileRevenus<ul style="list-style-type: none">Bulletins de salaire emprunteur (03/08) - 28/09/2008Banque<ul style="list-style-type: none">Cheque annule - 28/09/2008 10:00:00RIB - 28/09/2008 10:00:00DiversFraude	Reference d'archivage 08273P021520	Nom emprunteur Solene Demangeon	Numéro de dossier

Onglet N°2 : Documents :

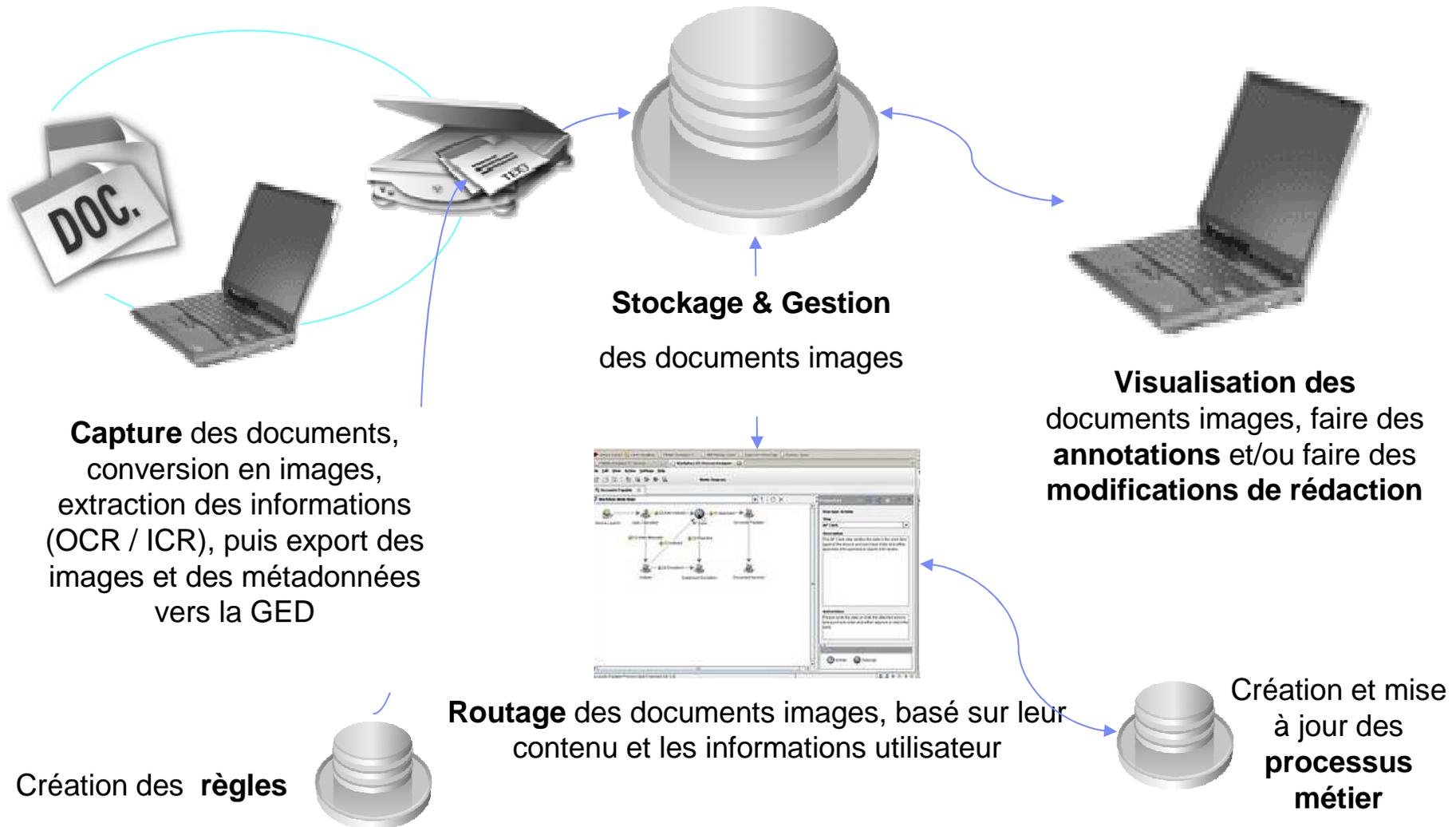
- Présente tous les documents constituant le dossier
- Organisation des documents en chemise
- Visualisation des documents
- Actions diverses sur les documents



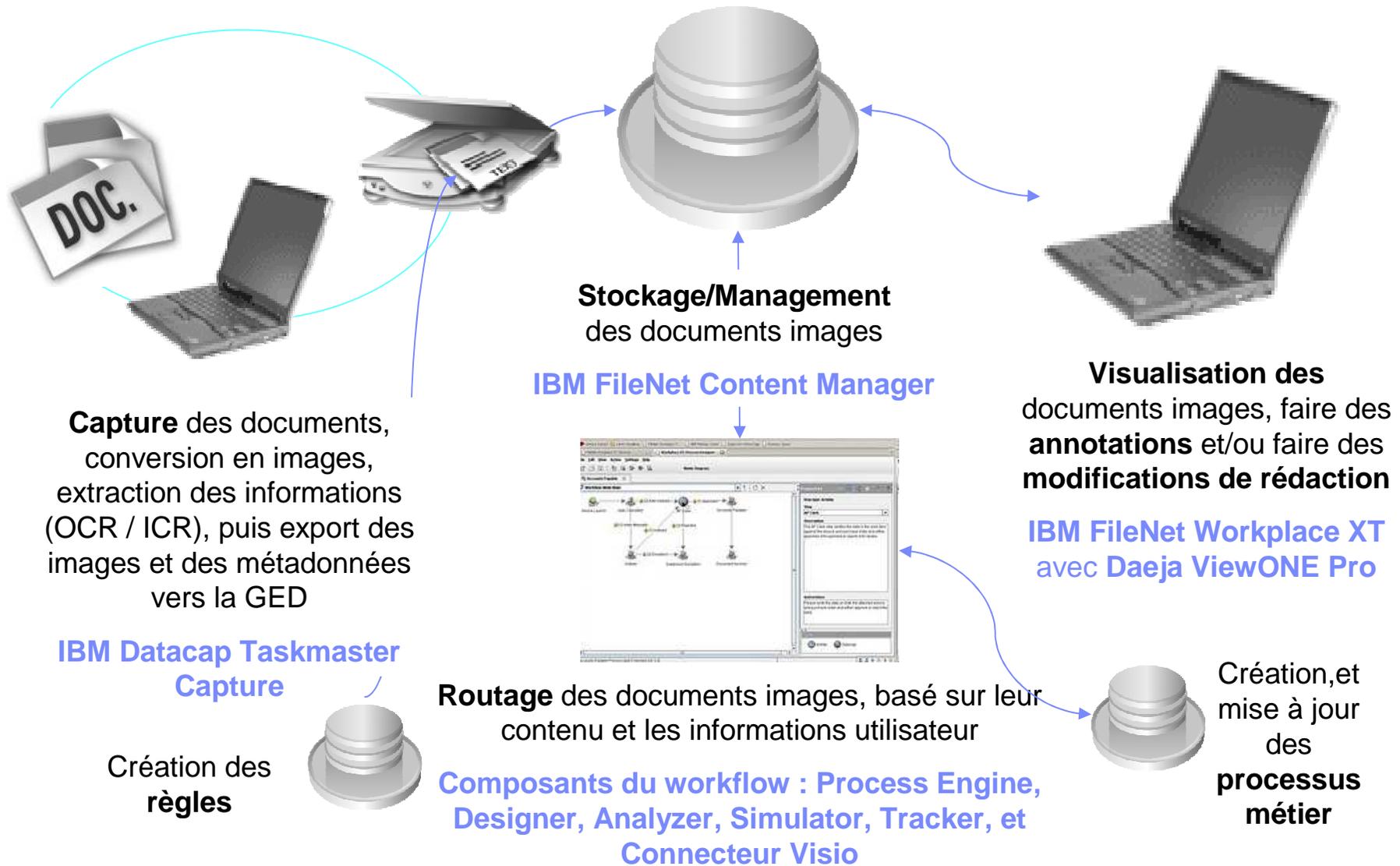
Des évolutions programmées

- Ged / Workflow :
 - Interfaces avec le CRM
- Intégration des fax et des emails

Solution client à base de **PIE Production Imaging Edition**



PIE Production Imaging Edition





Valeur ajoutée de la solution IBM PIE

- Une **seule** référence produit pour traiter la chaîne de bout en bout.
- Une tarification à l'utilisateur.
- Une solution **complète**
 - IBM Datacap Taskmaster Capture
 - IBM FileNet Content Manager
 - IBM FileNet Workplace XT avec Daeja ViewONE Pro
 - Composants du workflow : Process Engine, Designer, Analyzer, Simulator, Tracker, et Connecteur Visio
- Une solution évolutive, qui sait s'adapter à l'existant

Des fonctions efficaces et souples
pour un retour sur investissement rapide





Débat d'expert

autour du thème

« Quelle sont les leviers déclencheurs et les facteurs de succès d'un projet de dématérialisation ? »

IBM Software

Webinar Production Imaging Edition

20 Septembre 2011

Experts



Elisabeth Bouillot, Directrice de projets,
MIPIH



Aurélie Courtaudon, Analyste – Experte
Administration Electronique



Jean-Marc Rietsch, Président FEDISA



Daniel Gousset, Consultant Avant-Ventes IBM



- Cabinet spécialisé dans l'analyse de la transformation et modernisation des organisations avec les TIC *
- Des études, des services opérationnels et stratégiques pour nos clients : entreprises utilisatrices et prestataires
- Plusieurs milliers d'interviews d'utilisateurs par an
 - MOA, DSI, directeurs de projets, directions e-business
- Une connaissance des offreurs
 - Un monitoring des prestataires : éditeurs, SSII, opérateurs
- Une dizaine de personnes entre Paris et Washington D.C.

** Technologies de l'Information et de la Communication*

La législation parmi les catalyseurs des projets TIC des administrations françaises

Catalyseurs impulsant les projets TIC du secteur public

Pour les administrations centrales

Pour les administrations locales

Pour plus de 50% d'entre elles

- Optimisation des processus internes
- Mise en œuvre de la RGPP
- Mutualisation
- Relation usager
- Réduction des coûts

Pour plus de 50% d'entre elles

- Optimisation des processus internes
- Volonté de se moderniser
- Projets d'administration électronique de l'Etat
- Relation usager
- Développement durable
- Réduction des coûts



Application de la
législation
38%

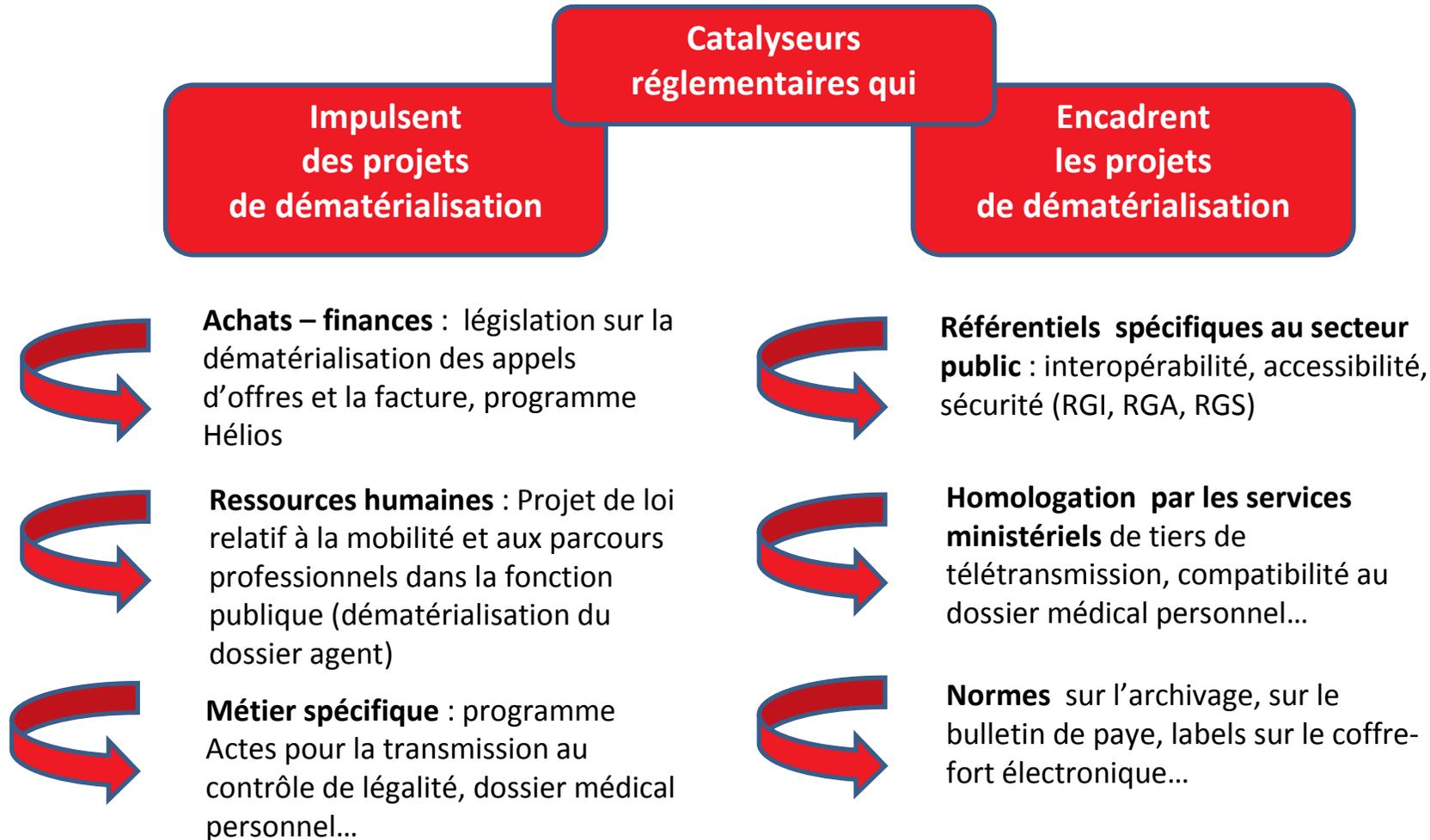


Application de la
législation
37%

Echantillon : 189 décideurs d'administrations françaises

Extrait Etude « Bilan et perspectives des logiciels et services IT dans l'administration française, 2010-2012 »

Exemples de catalyseurs réglementaires impactant la dématérialisation au sein du secteur public



Extrait « Knowledge Center du service Administration & TIC »

Mission / Objectifs / Actions

- Mission: garant de l'état de l'art dans le domaine du management des données numériques
- Objectifs:
 - Développer le marché
 - Assurer une veille juridique et technique
 - Être référent du domaine
- Actions: (informer et assister les utilisateurs)
 - Commissions
 - Evènements: congrès, petits déjeuners, conférences, salons
 - Ouvrages: livres blancs, guides pratiques, dossiers
 - Formations avec DEMATEUS

Une association représentative

- Une véritable reconnaissance avec :
 - Des adhérents de renom publics et privés (IN, CNP, Orange, IBM, Symantec, STS Group, MA, ...)
 - Une participation très importante
- Présence internationale qui s'intensifie :
 - France
 - Luxembourg
 - Monaco
 - Belgique
 - Maroc
 - Canada, Suisse
 - Tunisie, Océan indien...



Pourquoi la démat ?

Alain Juillet : « *la sécurisation de l'information et son organisation ne constituent pas une fin en soi mais correspondent à l'étape indispensable avant de pouvoir transformer les données en connaissance... »*

La dématique ®, tout comme l'archivage électronique, font partie intégrante du SI

Au-delà des avantages connus et reconnus

- Diminution des coûts
- Meilleure efficacité des processus
- Gains en qualité
- Gains de productivité
- Amélioration des conditions de travail
- Amélioration des relations clients
- Sécurisation

Le SI: outil de production de valeur

- Support de l'ensemble des processus métiers
- Ouverture vers un plus grand nombre d'utilisateurs
- Progression des capacités de stockage et de traitement
- Adaptation de l'organisation des SI

Le SI passe d'une logique de collecte des données à une logique de production d'informations... de valeur!

Approche de la dématique ® = poursuite informatique + juridique

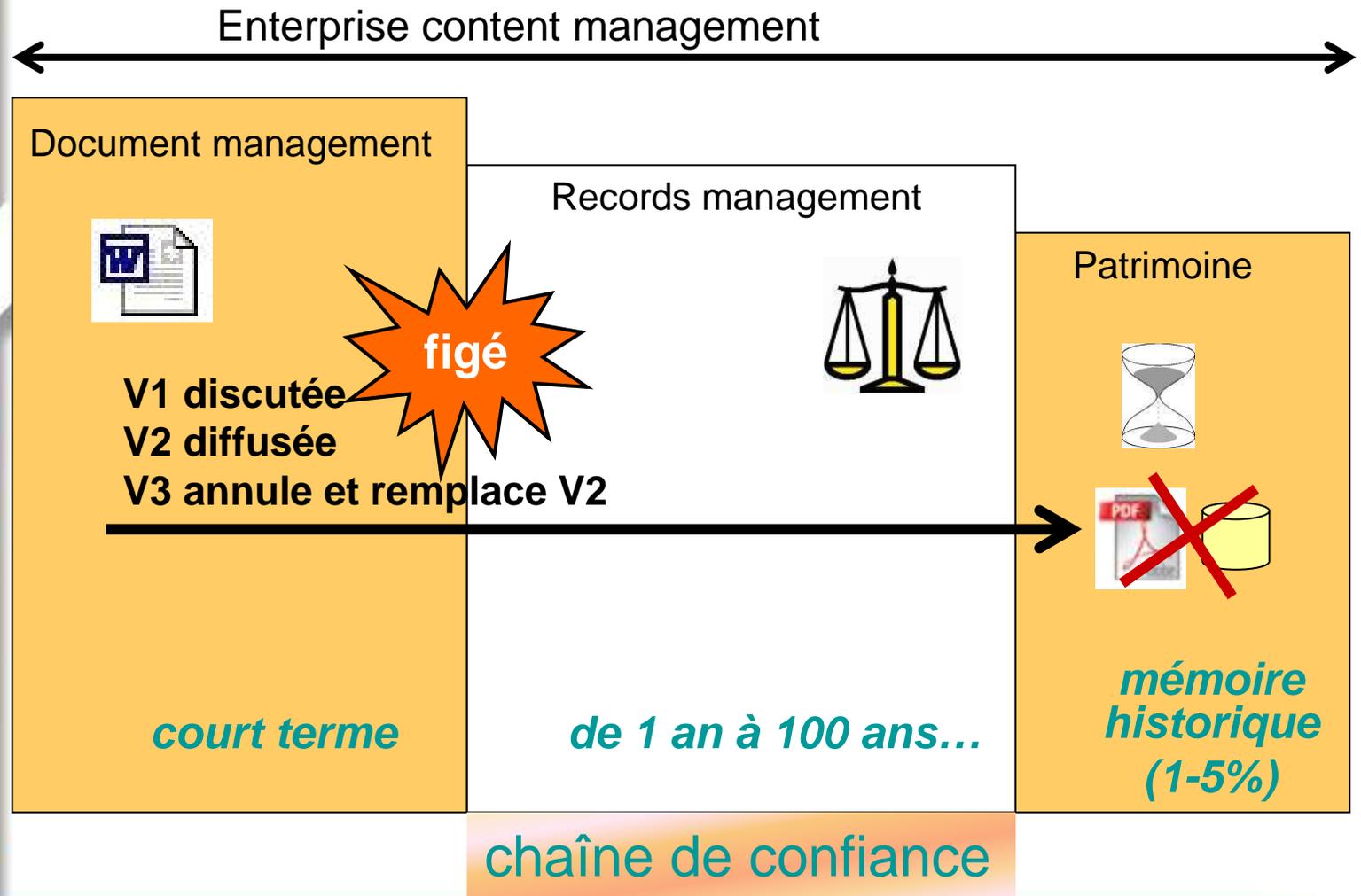
Démat des supports : numérisation de documents existants ou documents numériques dès l'origine

Démat des échanges : développement des e-mails, recommandés électroniques, télé travail, ...

Démat des processus métier :

- E-administration : téléTVA, téléIR, téléActe, appels d'offres, monservice-public.fr, ...
- Entreprises : factures, contrats, ...
- Europe : chronotachygraphe, ...

L comme Life Cycle (Cycle de vie)





- Organisme de coopération Inter Hospitalière
 - Forme juridique : G.I.P. : éditeur, diffuseur, intégrateur
 - Domaine d'intervention : établissements hospitaliers
 - Couverture de l'offres : gestion administrative patient, GRH, GEF, Production de paye, Outils de pilotage, Intégration , hébergement / infogérance , Services ...
 - En 2011, 400 personnes, 50M€ Budget, 370 adhérents

Les Projets d'ECM

- Des projets institutionnels ou d'établissements
- Un besoin spécifique autour d'un métier (GED / workflow couplés au SI Métiers)
 - Dématérialisation des documents Administratifs Patients pour les bureaux des entrées
 - Gestion documentaire/ workflow : procédures Marchés/Achats
 - Gestion du Courrier
 - Gestion documentaire qualité
 - ...
- Les éléments déclencheurs:
 - Amener le partage, la circulation et l'archivage des documents
 - Réduire ou supprimer le support papier
 - Généraliser, harmoniser la démarche à l'ensemble des processus métiers

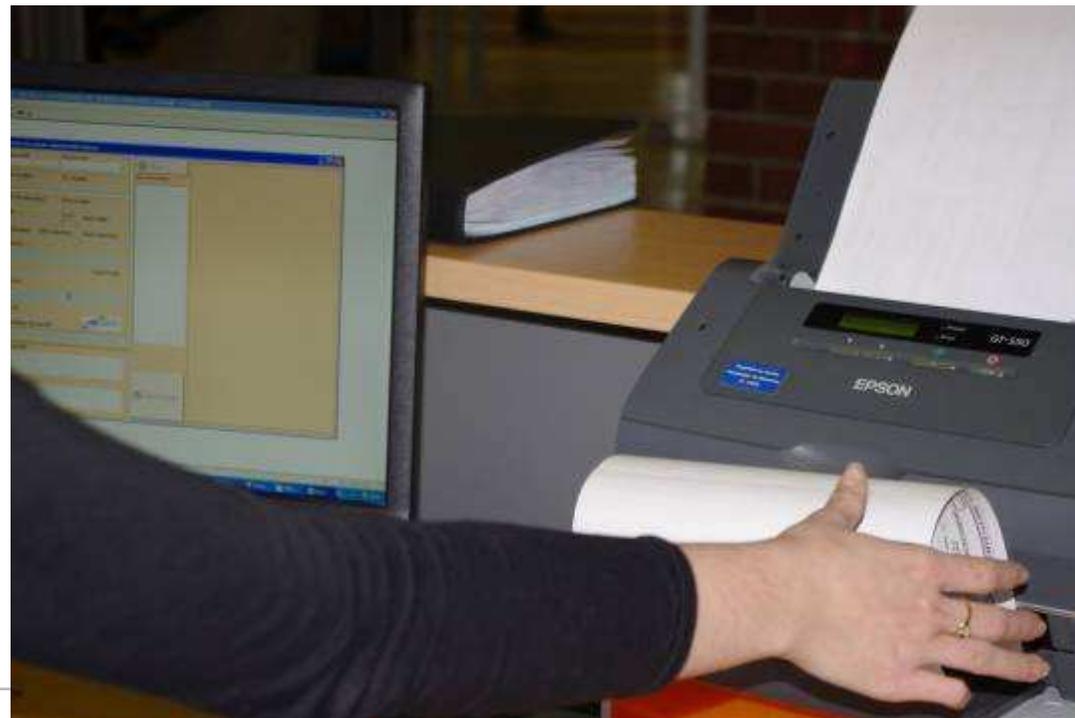
Un projet de dématérialisation:

- Historique :
 - **Premières réflexions en Mars 2009**
 - **Naissance en Février 2010**
 - **Mise en production Mai 2010**
- Environ 370 documents par jour
- > 95 000 documents à ce jour
- + de 20 scanners (1 poste d'accueil = 1 scanner)



Les types de pièces numérisées ...

- Courriers patients, mutuelles, ...
- Identité : livret de famille, carte d'identité, ...
- Contentieux : trésor public, redressement, ...
- Prise en Charge, Bulletin admission, ...
- ...



Conclusion : Avant ... Après ...



Impacts et gains

- Les Gains :
 - Facilité et rapidité d'accès aux dossiers et aux documents
 - Classement des documents identifiables automatiquement

 - Récupération d'espaces de classement dans les bureaux !

 - Protection des dossiers
 - Contrôle des droits d'accès, traçabilité
 - Pas de perte, moins d'erreurs de classement

- L'avis des utilisatrices :

SURTOUT, NE PAS REVENIR EN ARRIERE !

Recommandations

1. Ne pas systématiquement calquer les processus dématérialisés sur les processus existants
2. Aller si possible jusqu'au bout du processus (notion de cycle de vie)
3. Bien appréhender et prendre en compte l'aspect pluridisciplinaire
4. Se mettre en mode projet

Différentes phases projet

1

Décrire la cible
ce que l'on a a

2

Analyse de
l'existant

3

Définition des besoins
/manquements identifiés

4

Cahier des charges : fonctionnalités
souhaitées et contraintes techniques

5

Choix et mise en œuvre

6

Audit et mise à jour éventuelle

Les risques, ou/ et erreurs à éviter

- Oublier l'impact sur les hommes, sur les processus métiers transverses,..
- Oublier la réflexion globale vs en silo, poser les objectifs et les gains attendus : qualitatifs, quantitatifs ,
- En amont de tout projet, il est utile d'anticiper :
 - les contraintes humaines,
 - organisationnelles
 - et pas seulement les contraintes technologiques liées à sa mise en œuvre.

Les risques, ou/ et erreurs à éviter

- Les changements attendus sont de l'ordre du changement de culture, de comportement et de valeurs ?
- Bien identifier le rôle de la Direction de projet avec son AMOA
 - Au niveau stratégique
 - Au niveau opérationnel

En conclusion



- Des catalyseurs variés en faveur de la dématérialisation qui figure parmi les chantiers prioritaires du secteur public
- Des catalyseurs légaux qui impulsent des projets de dématérialisation : autour de la chaîne achats-finances, des ressources humaines, de la relation entre l'Etat et les organismes locaux...
- Des catalyseurs légaux qui encadrent les projets de dématérialisation : compatibilité avec des référentiels/normes propres au secteur public
- Des précisions à apporter sur certains segments de la dématérialisation : législation plus volontariste sur la facture, processus de dématérialisation en silo entre l'Etat et les collectivités...

Extrait Etude « Bilan et perspectives des logiciels et services IT dans l'administration française, 2010-2012 »

Questions / Réponses

Lever la main Sortir Aide

Pour se connecter
Composez le :
0800 940 203 ou le +33 (0) **01 70 99 34 43**
Entrez votre **code d'accès *387330***

Les matinales IBM Software ECM

Enterprise Search Business Intelligence
Content Analytics
Text Analytics

Discussion

Patrick Cousin à Tous 14:14
Bonjour, vous pouvez poser vos questions ici

A : Groupe Questions/Réponses
Envoyer

EN LIGNE https://apps.lotuslive.com/meetings/ Meeting ID: 371-125



Posez votre question et cliquez sur « envoyer »



Prochains évènements

Profiter pleinement de l'information au sein de son organisation et « oublier les contraintes »

Jeudi 6 octobre 2011

18h-19h30

Maison des Arts & Métiers – Paris 16ème



POT

IBM Case Manager - Gestion dynamique des dossiers d'affaires

Mardi 18 octobre 2011

Bois-Colombes



