

Rapprocher les administrations des administrés

Tirer parti des solutions Adobe pour proposer des interactions en ligne efficaces

Les administrations doivent aujourd'hui relever un nouveau défi : trouver les moyens d'élever leurs niveaux de service. Freinées par des processus et procédures internes développés avant le numérique, elles doivent malgré tout faire face aux nouvelles attentes des administrés, aux inquiétudes croissantes concernant la sécurité et aux exigences de traçabilité accrues, le plus souvent sans réévaluation de leur budget de fonctionnement. Et même si elles ont pu rationaliser leurs processus en interne grâce à des investissements technologiques, elles éprouvent toujours les pires difficultés à en tirer profit pour améliorer leurs interactions avec les citoyens, les entreprises et les autres administrations.

Si la plupart des services sont aujourd'hui présents sur le web, c'est généralement par le biais de pages statiques cantonnées à la présentation des informations, à défaut d'un vecteur d'échange efficace des communications ou des transactions. Les premières tentatives pour enrichir les portails de fonctionnalités interactives ont échoué, un pourcentage élevé d'utilisateurs renonçant à mi-course. La cause principale de cet échec résidait dans une technologie conçue pour rationaliser les processus back-end, mais certainement pas pour aider les administrés à ouvrir leur demande d'allocations ou à remplir leur déclaration de revenus. Résultat : les administrations n'ont pas pu instaurer une interaction efficace avec leurs administrés.

D'après une enquête réalisée en 2007 auprès des fonctionnaires et agents du service public britannique pour le magazine *The Economist*, plus de 80 % des sondés estimaient que l'interaction jouait un rôle essentiel ou important dans la réussite de leur mission. Pourtant, la mise en œuvre d'une telle interaction demeure hors de portée pour de nombreux organismes publics. Les administrés doivent toujours patienter pendant des heures pour pouvoir bénéficier de leurs allocations et de prestations de base. De leur côté, les entreprises sont contraintes de consacrer une partie de leurs ressources au respect d'obligations réglementaires coûteuses, plutôt qu'au développement de leur activité.

Cette incapacité à se rapprocher des usagers dessert également les administrations. Plus des trois quarts des personnes interrogées par *The Economist* reconnaissaient que l'absence d'interaction empêchait leur service de remplir pleinement sa mission. Et plus de la moitié avouaient que cette carence coûtait à leur administration pas moins de 20 % de son budget annuel, soit un gaspillage chiffré en millions d'euros.

Pour se rapprocher de leurs administrés, des administrations du monde entier ont choisi les solutions innovantes d'Adobe. Grâce aux interactions en ligne rendues possibles par ces solutions, les administrés évoluent aisément à travers des processus administratifs fondés sur des formulaires intuitifs, des applications Internet riches et des documents personnalisés, tout en bénéficiant de fonctionnalités de sécurité optimisées. Les administrations peuvent également mettre en œuvre des environnements en ligne visant à simplifier la communication entre services publics pour faciliter le partage d'informations et la prise de décisions et, ce faisant, améliorer leur réactivité à l'égard des administrés.

Sommaire

- 2 Les administrations face à de nouveaux enjeux
- 4 Avantages et inconvénients de la technologie
- 5 Incapacité à se rapprocher des administrés
- 5 Comment Adobe favorise le rapprochement avec les administrés
- 6 Formulaires dynamiques intuitifs
- 7 Optimisation de la protection et du contrôle des informations
- 8 Documents personnalisés
- 8 Interactions guidées
- 9 Optimisation de la communication entre les administrations
- 9 Développement et déploiement simplifiés
- 9 Utilisation limitée du papier
- 10 Démarrer en douceur, monter en puissance, agir vite
- 10 Synthèse

Conformes aux standards, tant technologiques que réglementaires, les solutions Adobe garantissent un développement, un déploiement et une adaptation simplifiés en fonction des impératifs. Elles permettent en outre aux organismes publics de relever en priorité les défis les plus urgents et de répondre aux autres étape après étape, en s'appuyant à chaque fois sur les acquis précédents.

Indépendamment de leur mission (services sociaux, administrations fiscales ou autres), les administrations qui font appel aux solutions Adobe enregistrent une visibilité et une utilisation accrues des services et prestations dispensés, des coûts et des délais de traitement très nettement réduits et des degrés de conformité bien meilleurs.

Cet article commence par analyser les causes, manifestations et conséquences de l'incapacité des administrations à mettre en place une interaction avec leurs administrés. Il présente ensuite plusieurs organismes publics parvenus à surmonter ce défi et éclaire les décideurs sur la marche à suivre pour rapprocher leur service de ses administrés.

Les administrations face à de nouveaux enjeux

Les organismes publics, à tous les échelons, s'efforcent de dispenser un service de qualité à leurs administrés. Ils doivent notamment veiller à ce que :

- les administrés soient informés des services à leur disposition et puissent y accéder et en bénéficier aussi rapidement et facilement que possible ;
- les collaborateurs disposent d'informations exhaustives, exactes et à jour pour prendre les décisions adéquates et dispenser les services appropriés ;
- les décideurs et autorités de tutelle puissent mesurer l'efficacité des efforts déployés pour la mission.

Quelle que soit leur mission (versement d'allocations, fourniture de services, traitement d'imprimés fiscaux, tâches d'administration judiciaire), les administrations doivent relever plusieurs défis pour pouvoir atteindre ces objectifs.

- **Concilier les impératifs du XXI^e siècle avec les règles du XX^e siècle.** La plupart des administrations sont régies par des lois et réglementations élaborées bien avant les avancées technologiques d'aujourd'hui. Ainsi, même si elles investissent dans des systèmes de pointe, les processus et procédures en place leur interdisent d'en exploiter tout le potentiel. En voici un exemple simple : bien que la technologie autorise actuellement le transfert quasi-instantané des données, il est réglementairement interdit à nombre d'organismes publics de partager des informations par-delà les frontières et les juridictions.
- **Attentes et exigences grandissantes des administrés en matière de services.** Les utilisateurs sont désormais habitués aux avantages du commerce électronique, de la banque en ligne, de la messagerie instantanée, des communications mobiles et autres technologies dont ils ne sauraient plus se passer et qui leur permettent d'obtenir ce qu'ils souhaitent, quand et comme bon leur semble. Il leur est insupportable d'avoir à compléter manuellement des dizaines de formulaires (même s'ils les ont téléchargés en ligne), de devoir prendre sur leur temps de travail pour faire la queue au guichet d'une administration parce qu'elle n'ouvre que pendant les heures de bureau, ou encore d'avoir à fournir constamment les mêmes informations.

Face à un service aussi médiocre, nombre d'administrés préfèrent simplement renoncer, quitte à ne pas bénéficier des allocations ou prestations auxquelles ils ont droit. Ainsi, une femme battue risque d'être rebutée par les formalités nécessaires à l'obtention d'une injonction d'éloignement à l'encontre de son conjoint. Ou encore, une entreprise échouera à obtenir les autorisations nécessaires à son exploitation.

Sans compter la baisse de moral et d'efficacité des fonctionnaires lorsqu'ils constatent que leur mission est sapée par des insuffisances technologiques. D'autant que les usagers sont de plus en plus nombreux à réaliser des enregistrements audio ou vidéo de leurs démêlés avec l'administration, qu'ils partagent en ligne avec le monde entier, mettant ainsi le service concerné dans l'embarras et le détournant de sa mission.

Naturellement, les fonctionnaires dévoués à leur mission acceptent mal ce genre d'exposition. Même constat chez les administrés qui ne profitent pas personnellement des services publics, mais dont la fierté et le devoir civiques pâtissent de cette bureaucratie d'un autre âge. Ils refusent cette inefficacité, synonyme de gabegie fiscale, les attentes interminables se soldant par une perte de productivité et la surconsommation de papier au mépris de toute conscience écologique.

- **Problèmes de sécurité et de fraude.** Comme nous l'avons déjà évoqué, bon nombre des processus administratifs actuels ont été élaborés à une époque où la technologie était bien moins présente qu'aujourd'hui et où l'on ignorait tout des futurs pirates, spammeurs et autres usurpateurs d'identité qui allaient sévir sur la toile. Notre monde numérique ayant engendré des cybercriminels, les gens s'inquiètent légitimement pour la confidentialité de leurs données personnelles. Même des faits non délictueux, comme la perte d'un ordinateur portable sur lequel étaient stockés des milliers de numéros de sécurité sociale, ont rendu les citoyens réticents à communiquer par voie électronique des informations les concernant. Pour contrer ces menaces d'un nouveau genre, le législateur édicte des lois auxquelles les administrations doivent se conformer en réévaluant leurs processus et la technologie sur laquelle ils reposent. De même, dès que de nouveaux avantages ou services sont proposés — comme, par exemple, la prise en charge d'un médicament — les administrations doivent réfléchir à la manière de les fournir le plus efficacement possible tout en continuant de sécuriser les données.
- **La traçabilité dans un monde super connecté.** En conséquence des attentes et inquiétudes croissantes liées à la sécurité, les administrations doivent assurer une meilleure traçabilité de leurs activités et davantage de transparence de leurs processus. Bien entendu, les citoyens veulent avoir la certitude que les victimes d'une catastrophe naturelle seront secourus rapidement, mais ils veulent également s'assurer que l'assistance ira bien à ceux qui en ont besoin.

À mesure que s'établissent les interconnexions entre administrations locales et nationales, les notions d'horaire de travail et de territoire prennent une nouvelle dimension. En effet, les organismes publics doivent dorénavant disposer de processus pour faire face à des problèmes survenant à n'importe quelle heure, n'importe où sur le globe. L'affaire du « spam nigérian » constitue, à ce titre, un excellent exemple puisque les enquêteurs avaient dû suivre 24 heures sur 24, dans le monde entier, la trace des cybercriminels.

Par ailleurs, les citoyens sont mieux informés de ce qui se passe (ou non) derrière les murs des administrations grâce à la multitude de canaux d'informations dont ils disposent, des réseaux d'actualité en continu jusqu'aux blogues qui relaient le point de vue des lecteurs. Dans cet univers super connecté, les administrations n'ont guère le temps de résoudre les problèmes avant qu'ils ne gagnent la sphère publique.

Ce besoin croissant de traçabilité suppose des administrations qu'elles soient à même de mieux superviser leurs activités et quantifier leurs résultats. Il leur impose également de localiser et de partager sans délai certaines informations. Des contraintes auxquelles il leur est pratiquement impossible de se plier si les données stratégiques en question sont consignées sur un imprimé glissé dans une pochette en papier kraft, sous une pile de dossiers sur un bureau.

- **Contraintes budgétaires.** L'équation est toujours la même : produire davantage avec moins de ressources. Or, comme la demande de services continue de progresser à la faveur du déclin économique et du vieillissement de la population, les administrations n'ont d'autre choix que de les dispenser dans les limites de leur budget de fonctionnement. L'investissement technologique constitue, à ce titre, une composante essentielle de la solution préconisée.

Dans ce domaine, les administrations doivent veiller à choisir le meilleur retour sur investissement possible, en tenant compte à la fois des dépenses d'acquisition (logiciels et matériel) et des coûts d'exploitation (maintenance et formation des utilisateurs, par exemple). Il leur faut également trouver le juste équilibre entre leur désir de tirer profit des technologies nouvelles et l'obligation qui leur incombe d'en vérifier la fiabilité et l'efficacité (en fonction principalement de leur taux d'adoption dans le secteur privé). Enfin, elles doivent s'assurer de l'évolutivité des systèmes et de leur faculté d'adaptation en fonction de l'évolution des besoins.

Avantages et inconvénients de la technologie

Indéniablement, la technologie a permis aux administrations de gagner en efficacité dans de nombreux domaines liés à leur mission. En contrepartie, elle leur a souvent compliqué la tâche à un moment où une simplification aurait été la bienvenue.

Par exemple, de nombreux services ont mis en œuvre des progiciels de gestion intégrés (ERP), systèmes de gestion de contenus et autres applications de grande envergure pour leurs activités de back-office. Certes, les processus internes et les fonctions d'administration de base (gestion de la paie, des demandes de congés, des notes de frais) s'en sont trouvés simplifiés. Mais ces systèmes ne sont pas prévus pour prendre en charge un domaine essentiel en matière de service : l'efficacité des interactions avec les administrés, les autres administrations et les prestataires externes.

Si les administrations ont accompli d'énormes progrès dans la diffusion d'informations auprès des citoyens au travers de sites web propres à leur service, la plupart de ces portails se limitent à la présentation des informations. Rares sont ceux qui permettent les échanges entre administrations et administrés.

Le système d'assurance-maladie est l'exemple parfait d'un processus complexe qui démarre par l'affiliation du futur assuré et se poursuit par la coordination des activités de plusieurs organismes et partenaires, pour garantir des prestations aussi efficaces que possible. Il illustre aussi à merveille les nombreuses difficultés auxquelles se heurtent les administrations.

La simple procédure d'enregistrement de l'assuré peut se révéler astreignante. Comme la plupart des formalités administratives, elle débute par le renseignement d'un ou, le plus souvent, de plusieurs formulaires. D'où une première interrogation de la part des administrations : comment communiquer ces formulaires aux intéressés ? Un individu à l'aise avec la technologie, accoutumé aux transactions électroniques, sera présumé capable d'accéder aux informations et de compléter et renvoyer un formulaire en ligne. Mais certains administrés préfèrent s'acquitter de ce type de formalités comme ils l'ont toujours fait, sur des imprimés. Tout simplement parce qu'ils ne possèdent pas d'équipement informatique, hésitent à communiquer des données personnelles sur Internet ou préfèrent s'entretenir avec les fonctionnaires en face à face ou par téléphone.

Pour contenter ces deux catégories d'utilisateurs, nombre d'administrations ont institué des processus distincts — l'un électronique, l'autre manuel. D'autres, faute de ressources suffisantes, ont préféré opter pour le plus petit dénominateur commun. Dans un cas comme dans l'autre, l'efficacité s'en ressent.

- Les fonctionnaires consacrent davantage de temps à la saisie des données, au détriment de l'assistance aux administrés.
- La ressaisie d'informations sur une multiplicité de systèmes est bien souvent source d'erreurs (création d'identifiants en double et autres inexactitudes retardant les prestations ou donnant lieu à des décisions inappropriées).
- Des informations manquantes ou incomplètes obligent les fonctionnaires à solliciter à nouveau les administrés, ce qui retarde encore le processus.
- Les agents affectés au centre d'appels n'ayant accès ni aux mêmes formulaires, ni aux informations déjà fournies par d'autres biais, ils sont incapables de dispenser une assistance cohérente sur l'ensemble des canaux de communication.
- Il devient difficile de suivre le statut d'une demande sur l'ensemble des processus.
- Les administrés reçoivent des informations inexacts ou inadaptées à leur situation particulière.

Autant de problèmes qui ne font qu'augmenter l'exaspération des administrés, le gaspillage des ressources, le manque de transparence et de traçabilité, ainsi que les risques liés à l'intégrité et la sécurité des données.

Le scénario précédent illustre les difficultés de la collecte des données et de leur transmission aux administrés. Les administrations sont également tenues de communiquer des informations à d'autres services et organismes publics, parfois équipés de systèmes back-end incompatibles. La fragilité de ces processus, constamment au bord de la rupture, est évidente. Et la technologie devient alors un handicap.

Incapacité à se rapprocher des administrés

Se basant sur les conclusions de l'étude réalisée en 2007, *The Economist* définit le rapprochement comme « la détermination avec laquelle une administration instaure des interactions sérieuses et viables avec les utilisateurs de ses services, dans le but d'améliorer leur participation, la mise en conformité et la satisfaction ». ¹

Si l'on s'en tient à cette définition, il est évident que la plupart des administrations éprouvent des difficultés, plus ou moins marquées, à se rapprocher de leurs administrés. Voici quelques signes leur permettant d'évaluer précisément leurs lacunes :

- **Surabondance d'imprimés.** Dès lors qu'un processus fait appel à des imprimés, il est plus que probable que des problèmes d'informations manquantes, d'erreurs de saisie, de fichiers égarés, entre autres, empêcheront l'administration de proposer à ses administrés le niveau de service exigé.
- **Rejet des services proposés.** De nombreuses administrations ont élaboré des formulaires en ligne, convaincues de répondre ainsi aux exigences en matière de processus électroniques, pour finalement s'apercevoir que nombre d'utilisateurs rencontraient des difficultés — incompatibilité entre applications et plates-formes notamment — les obligeant à s'en détourner au profit de processus plus familiers. Plus le taux d'abandon est élevé, plus le fossé avec les administrés se creuse.
- **Incapacité à localiser les informations.** Dès lors que les données sont collectées auprès de différentes sources avant d'être stockées sur une multiplicité de systèmes, les fonctionnaires éprouvent des difficultés à obtenir la totalité des informations requises pour prendre des décisions ou simplement tenir les administrés informés de l'évolution de leur situation.
- **Projets trop ambitieux.** Pour mettre en œuvre leur stratégie technologique, les administrations investissent des millions d'euros dans des projets pluriannuels nécessitant le remplacement des systèmes existants. Généralement, le jour où les nouveaux systèmes sont déployés, ils sont déjà devenus obsolètes.
- **Recours à la technologie pour « combler les manques ».** Nombre d'organismes admettent difficilement que leur incapacité à se rapprocher des administrés n'est pas liée à la technologie, mais au processus sous-jacent. Aussi, lorsqu'ils mettent en œuvre des systèmes électroniques pour reproduire un processus imprimé inefficace, le gain se calcule-t-il en temps, mais certainement pas en interactions avec les administrés.
- **Incapacité à quantifier.** Si les administrations n'ont aucun moyen d'évaluer la pertinence de leur démarche, il leur est impossible d'identifier les processus qui méritent d'être rectifiés.

Lorsqu'elles doivent faire face aux situations décrites précédemment, il y a fort à parier que le fossé avec leurs administrés ne fera que se creuser.

Comment Adobe favorise le rapprochement avec les administrés

De nombreuses administrations font d'ores et déjà appel aux solutions Adobe pour optimiser les interactions avec leurs administrés. Au Royaume-Uni par exemple, le DWP (Department of Work and Pensions) a mis en œuvre des solutions visant à simplifier ses processus et opéré un transfert de compétences au profit des collectivités locales, en les habilitant à verser des allocations logement. Le Tribunal itinérant du comté de Kane, dans l'Illinois, a choisi les solutions Adobe pour réduire le délai de délivrance des ordonnances de protection au profit des victimes de violences domestiques. Les défis relevés par ces administrations et par d'autres, ainsi que les résultats obtenus suite à l'adoption des solutions Adobe, sont exposés plus loin dans cet article.

Les solutions Adobe ont permis aux administrations de réduire significativement la quantité d'imprimés en circulation, éliminant ainsi une cause principale de retards et d'erreurs. Comme ces solutions reposent sur des applications familières dont l'usage s'est déjà généralisé, telles qu'Adobe® Reader® et Adobe Flash®, les administrés adoptent plus facilement les nouveaux systèmes et sont moins enclins à abandonner un processus à mi-course. De leur côté, les fonctionnaires retrouvent plus facilement les informations ainsi centralisées, indépendamment du support de stockage des données brutes, ce qui augmente considérablement leur productivité.

Les administrations peuvent en outre mieux quantifier les résultats de leurs efforts en opérant un suivi du processus de bout en bout pour identifier les goulets d'étranglement et dysfonctionnements susceptibles de nuire à leur efficacité. Ce suivi leur permet également de déceler les problèmes sous-jacents et de prendre les mesures appropriées.

¹The engaged constituent : Meeting the challenge of engagement in the public sector. *The Economist Intelligence Unit, www.adobe.com/engagement.*

Plate-forme technologique Adobe

Les solutions Adobe pour l'administration utilisent Adobe® LiveCycle® ES (Enterprise Suite).

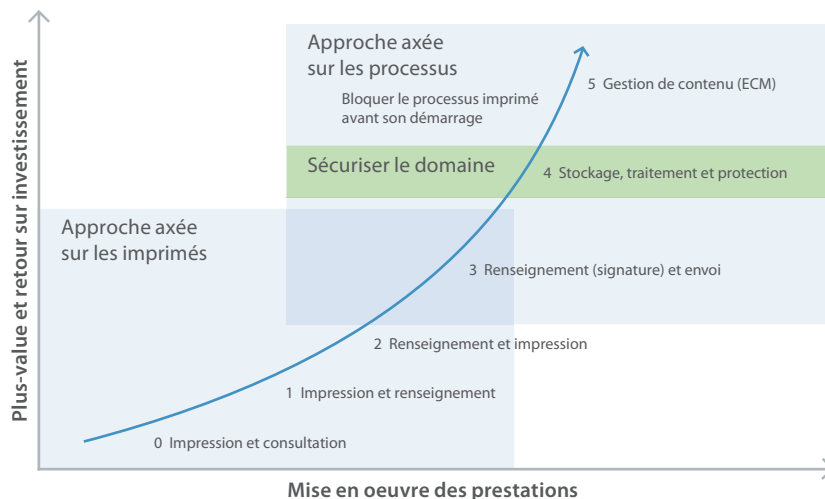
Adobe LiveCycle ES permet aux administrations :

- de développer des interactions plus attrayantes, allant des imprimés aux applications en ligne riches et interactives ;
- de collaborer au-delà de l'entreprise grâce à de nouvelles applications qui couvrent la collecte des données, la gestion des processus et la génération de documents de part et d'autre du pare-feu ;
- de protéger les données sensibles pour que les transactions s'opèrent en toute confiance ;
- de simplifier le partage d'informations et la collaboration entre elles ;
- d'écourter le cycle de développement au moyen de ressources intuitives et intégrées.

Pour en savoir plus sur LiveCycle, consultez le site www.adobe.com/fr/products/livecycle.

Par un déploiement graduel des solutions Adobe, les administrations traitent en priorité les problèmes les plus urgents avant d'introduire étape après étape des fonctionnalités supplémentaires s'appuyant sur les acquis précédents. Ce faisant, elles élaborent des solutions complètes en appliquant une démarche progressive qui tient compte des ressources disponibles, sans avoir à réaliser des investissements considérables en amont (que ce soit en temps, en argent ou en ressources). Et, puisque ces solutions reposent sur des technologies standard comme XML et PDF, les administrations ne risquent pas d'investir dans des systèmes qui seront déjà obsolètes le jour de leur déploiement.

En améliorant les taux d'adoption, réduisant les délais de traitement et optimisant la satisfaction des citoyens, les administrations remplissent leur mission avec davantage d'efficacité, à tous les échelons.



Courbe de valeur appliquée à la réalisation des prestations : en mettant à profit les solutions Adobe pour proposer des prestations plus efficaces, les administrations enregistrent une réelle plus-value et un meilleur retour sur investissement.

Formulaires dynamiques intuitifs

Nombre de processus administratifs débutant par un formulaire (déclaration fiscale, demande de prestation ou d'information), il est logique de commencer par là pour favoriser le rapprochement avec les administrés.

En rendant les formulaires électroniques plus intuitifs et plus dynamiques, les administrations aident leurs administrés et leur personnel à les renseigner plus rapidement, en commettant moins d'erreurs. Ces formulaires peuvent prendre la forme d'assistants guidés ou bien de documents PDF intelligents ; dans les deux cas, ils intègrent des fonctionnalités de pré-remplissage des champs, de validation des données et de personnalisation permettant d'afficher uniquement les sections pertinentes dans telle ou telle situation. Les agents affectés au centre d'appels accèdent à des formulaires identiques, pré-remplis avec les données communiquées antérieurement. Ils sont ainsi mieux préparés à répondre aux questions des administrés.

Étant donné que les interactions avec ces formulaires s'effectuent au moyen d'applications clientes éprouvées telles qu'Adobe Reader, Adobe Flash Player et les navigateurs web, les administrations qui adoptent les solutions Adobe enregistrent des taux d'adoption élevés de la part des utilisateurs. En Australie, par exemple, le DIIRD (Department of Innovation, Industry, Science and Research) est parvenu à simplifier les échanges entre PME et administrations dans le cadre des programmes et services d'assistance aux entreprises. Les entreprises sont invitées à compléter les formulaires électroniques au moyen d'Adobe Reader, une application qu'elles maîtrisent déjà, ce qui garantit leur participation aux programmes et services proposés.

En Australie, le DIISR propose aux entreprises locales de remplir des formulaires Adobe PDF au moyen du logiciel gratuit Adobe Reader.

L'administration fiscale américaine (IRS) propose sa gigantesque provision de formulaires de déclaration fiscale au format PDF depuis plusieurs années. Si elle a rendu possible le remplissage et l'envoi électronique de certains d'entre eux, elle a également réalisé que nombre de déclarants préféreraient imprimer les formulaires ainsi complétés et les adresser par courrier postal à des fins de traitement. Résultat : les agents des impôts consacraient trop de temps aux tâches de saisie routinières, susceptibles de ralentir le processus et de multiplier les risques d'erreurs. Grâce aux solutions Adobe, cette administration insère à présent des codes-barres 2D sur nombre de ses formulaires PDF à compléter. Ainsi, lorsque les exemplaires sous forme imprimée lui sont retournés, il lui suffit de les numériser. Les données stockées sont extraites facilement et réintégré instantanément dans le processus automatisé, ce qui accélère le traitement des déclarations et permet aux fonctionnaires de se consacrer à des activités à plus forte valeur ajoutée.

Ces formulaires peuvent en outre être utilisés sur la quasi-totalité des équipements et systèmes d'exploitation, démultipliant ainsi les possibilités de collaboration entre administrés et fonctionnaires. Les victimes d'une catastrophe naturelle, par exemple, peuvent soumettre plus facilement et plus rapidement leur demande d'aide si les représentants des associations humanitaires sont en mesure de saisir les données sur place, sur un portable ou un Tablet PC, pour les transférer ensuite lorsqu'ils se reconnecteront au système. Par ailleurs, ces formulaires peuvent être diffusés dans un format conforme aux impératifs d'accessibilité, autorisant leur manipulation par les personnes handicapées.

Autre atout des formulaires Adobe : ils permettent aux administrations de prendre en charge les processus imprimés lorsqu'un administré ne peut ou ne veut pas partager ses données en ligne. Ainsi, l'administré peut enregistrer le même formulaire en local, le compléter hors connexion, puis l'imprimer avec un code-barres 2D dynamique contenant la totalité des données saisies. À réception du formulaire imprimé (en mains propres ou par courrier), ce code-barres est numérisé pour en extraire les données et les transférer dans le système back-end de l'administration. Les informations peuvent ensuite être réintégréées dans les processus automatisés, de manière à éliminer les coûts, erreurs et retards inhérents à la saisie manuelle des données.

En Espagne, le ministère de la Justice de la Generalitat de Catalunya applique l'approche ci-dessus à plusieurs de ses formulaires, notamment à celui que doivent renvoyer les associations en cas de modification de la composition de leur conseil d'administration. Non seulement le processus de collecte des données s'en trouve simplifié, mais l'institution à tout y gagner puisqu'en utilisant les mêmes formulaires électroniques et imprimés, elle réduit significativement ses coûts de développement.

Optimisation de la protection et du contrôle des informations

Les formulaires et documents intelligents peuvent également incorporer des fonctionnalités de protection et de contrôle des informations reconnues par Adobe Reader, logiciel gratuit résidant d'ores et déjà sur la plupart des postes de travail et autres équipements électroniques. Grâce à ces mesures, les administrés ont la certitude qu'ils ont affaire à l'administration, et non à un imposteur, et que les informations qu'ils communiquent sont protégées contre les accès et modifications non autorisés, intentionnels ou non.

Les solutions Adobe prennent en charge des fonctionnalités de sécurité essentielles — signatures numériques, certification de documents par des tiers, contrôles d'accès et de diffusion personnalisés, expiration et révocation de droits — visant à instaurer des relations de confiance entre administrations et administrés.

Parce que les victimes de violences domestiques paient parfois un lourd tribut à attendre la délivrance de l'ordonnance de protection, le Tribunal itinérant du comté de Kane, dans l'Illinois, a développé un système reposant sur les solutions Adobe pour réduire considérablement les délais de traitement de ce type de documents.

Les demandeurs ont aujourd'hui accès en ligne à des formulaires PDF intelligents qui les guident tout au long d'un processus comprenant l'apposition de signatures électroniques.

Ces formulaires, sitôt transmis par voie électronique, sont acheminés automatiquement jusqu'au magistrat compétent à des fins de validation, puis adressés au greffe, qui envoie les documents officiels par courrier électronique au bureau du shérif.

« Grâce aux solutions Adobe, nous surmontons les difficultés liées aux échanges avec les administrés et à la collaboration entre administrations », admet Deborah Seyller, greffière près le Tribunal itinérant. « Les processus qui prenaient auparavant plusieurs heures s'exécutent à présent en un temps record et à moindre coût. Compte tenu de notre quête d'excellence et d'efficacité, ces processus automatisés sont les garants de notre réussite. »

En Italie, par exemple, le Tribunal de Crémone protège les minutes des procès grâce aux signatures numériques et fonctionnalités de gestion des droits que propose Adobe. « Ces fonctionnalités sont incontournables », affirme Pierpaolo Beluzzi, représentant de la province près le tribunal. « Le compte rendu du procès peut être partagé entre les parties, téléchargé et signé numériquement comme si les parties se trouvaient côte à côte. De plus, ce compte rendu suit un processus bien défini et va automatiquement rejoindre les autres documents judiciaires. »

Documents personnalisés

Les administrations ne sont pas uniquement chargées de collecter les informations ; elles doivent aussi les diffuser. Lorsqu'un individu dépose une demande d'allocations, par exemple, l'administration qui traite sa requête doit collaborer avec des intervenants extérieurs, comme des associations, pour dispenser l'assistance sollicitée. Il est essentiel que chacun reçoive des informations exactes aussi vite que possible.

Avec les solutions Adobe, les administrations produisent aisément des documents adaptés à chaque situation. Les formulaires et autres documents peuvent être pré-remplis automatiquement avec les données recueillies lors du dépôt de la demande, même si celles-ci résident sur une multiplicité de systèmes internes. Il est aussi possible d'inclure des textes standard adaptés. Les administrations, par exemple, peuvent transmettre aux allocataires une liasse de documents présentant leurs droits et devoirs, assortie d'une liste de contacts générée automatiquement en fonction du code postal fourni. Ainsi, au Royaume-Uni, le DWP crée des versions distinctes de ses formulaires de demandes de remboursement pour tenir compte des légères variantes dans les processus mis en œuvre par les collectivités locales en Écosse et au Pays de Galles ; il produit également des consignes personnalisées et des courriers explicatifs d'accompagnement.

L'instantanéité, la clarté et la précision des informations garantissent que chaque fonctionnaire dispose des éléments nécessaires pour dispenser le meilleur service possible aux administrés.

Interactions guidées

Plutôt que de se contenter de fournir des versions électroniques des formulaires imprimés assorties d'instructions en mode texte, les administrations peuvent recourir aux solutions Adobe pour créer des RIA qui aiguilleront les utilisateurs tout au long du processus. Ces applications se prêtent à l'intégration de contenus sophistiqués — séquences audio et vidéo, animations et rendus 3D — pour illustrer les procédures adéquates.



Le Tribunal itinérant du comté de Kane se sert d'assistants pour faciliter les demandes d'ordonnance de protection. À partir des données saisies (le nom du demandeur, par exemple), ceux-ci renseignent automatiquement et systématiquement les champs réclamant la même information, ce qui permet de gagner du temps et de réduire les risques d'erreurs.

Les solutions Adobe favorisent l'adoption des procédures :

- Clients universels : Adobe Reader et Adobe Flash
- Format universel : PDF
- Fonctionnalités d'accessibilité
- Compatibilité papier-numérique
- Utilisation hors ligne
- Fidélité au document imprimé
- Protection documentaire

Les développeurs peuvent également créer des RIA qui, à l'instar de tableaux de bord, permettront aux responsables d'accéder rapidement aux informations et de prendre des décisions en se fondant sur différentes sources d'informations.

Optimisation de la communication entre les administrations

Les services administratifs imposent souvent une coopération entre plusieurs administrations. Il est donc essentiel que les informations idoines soient communiquées aux personnes compétentes, aussi rapidement et commodément que possible, pour que les bonnes décisions soient prises et appliquées efficacement, en temps opportun.

Les administrations peuvent recourir aux solutions Adobe pour partager des informations en temps réel et simplifier ainsi la collaboration entre tous les participants, indépendamment des échelons administratifs, juridictions et fuseaux horaires. Le Tribunal de Crémone, par exemple, utilise les solutions Adobe pour permettre aux juges, avocats, accusés et témoins de participer à un procès sans être présents dans la salle d'audience.

Les administrations peuvent aussi tirer parti de ces solutions pour proposer des formations à la demande et permettre aux collaborateurs d'organiser leur développement professionnel en fonction de leur planning, donc de préserver les niveaux de service.

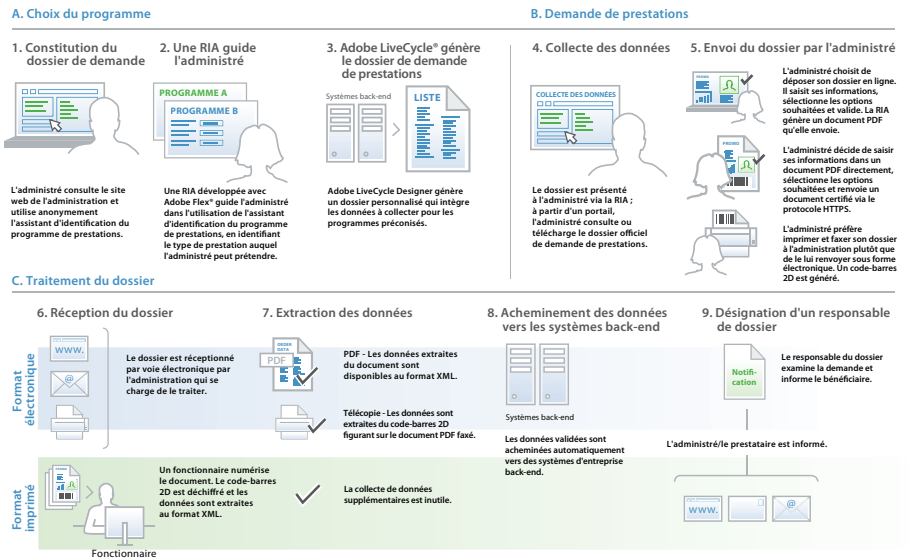
Développement et déploiement simplifiés

Avec les solutions Adobe, les administrations ont la certitude que les systèmes qu'elles mettent en œuvre seront conformes tant avec les standards technologiques (XML et PDF notamment) que réglementaires (impératifs d'accessibilité pour les malvoyants, par exemple).

Grâce aux solutions Adobe, les administrations élaborent des documents intelligents et des RIA dans un environnement de conception graphique intuitif qui facilite l'intégration des fonctionnalités de traitement et de sécurité ainsi que l'interactivité. Au Royaume-Uni, lorsqu'un agent d'une collectivité locale dépendant du DWP saisit des données, le formulaire PDF renseigne automatiquement les champs obligatoires. Tous les calculs nécessaires sont également effectués, d'où un gain de temps et une réduction des risques d'erreur de saisie. Avec la généralisation du format PDF, l'essentiel des travaux de développement peut être accompli par des responsables fonctionnels capables de réagir rapidement en cas de mise en œuvre d'une nouvelle réglementation, par exemple, allégeant d'autant la tâche de l'équipe informatique.

Utilisation limitée du papier

Le DSH (Department of Human Services) de l'État de Illinois a réduit ses frais administratifs annuels de 6 millions de dollars en convertissant plusieurs milliers de formulaires imprimés au format PDF. En plus de supprimer les coûts d'impression, de stockage et de diffusion, les solutions Adobe permettent aux administrations de surmonter les difficultés liées à l'entreposage des documents, de la gestion des versions jusqu'aux problèmes de moisissure.



Favoriser le rapprochement avec les administrés dans le cadre d'un processus administratif type : les solutions Adobe pour les demandes de prestations guidées rationalisent l'intégralité du processus, ce qui facilite la tâche des utilisateurs, réduit les coûts et accélère la prise de décision.

Démarrer en douceur, monter en puissance, agir vite

En choisissant d'investir dans les solutions Adobe, les administrations n'ont pas à déboursier des millions de dollars ni à patienter des années avant d'en récolter les fruits. Au contraire, elles améliorent graduellement leurs processus, en s'appuyant systématiquement sur les acquis précédents, sans devoir repartir à chaque fois de zéro.

L'une des premières étapes les plus courantes, la création de formulaires électroniques intelligents, peut ainsi être menée à bien extrêmement rapidement. Mieux, les formulaires sont exploitables d'emblée par quiconque possède le logiciel gratuit Adobe Reader. Cette étape anodine se révèle très rentable puisqu'elle incite davantage d'administrés à adopter les processus électroniques, ce qui limite les opérations de ressaisie et renforce la sécurité des données.

Cette première étape crée un socle technologique sur lequel les administrations peuvent, à terme, s'appuyer pour simplifier leurs processus. Et comme les technologies concernées sont normalisées, les organismes publics sont rassurés quant à leur pérennité.

Le Tribunal itinérant du comté de Kane, dans l'Illinois, qui fait appel aux solutions Adobe pour délivrer des ordonnances de protection, a d'abord converti des formulaires imprimés en assistants en ligne qui guident les utilisateurs tout au long de la procédure, écourtant ainsi considérablement les délais d'attente. Il a ensuite automatisé les processus de manière à gagner en rapidité et en efficacité à chaque étape, comme l'examen des dossiers ou la certification des documents. Pour finir, le tribunal a intégré des signatures électroniques dans la procédure, pour accélérer encore la délivrance des ordonnances de protection.

Synthèse

Les services publics qui recourent aux solutions Adobe créent des interactions plus efficaces avec leurs administrés au travers de formulaires interactifs mieux sécurisés, d'interactions guidées, de documents personnalisés et d'outils de collaboration entre les administrations. Parce qu'elles reposent sur des technologies et applications standard et se prêtent à un développement et un déploiement progressifs, ces solutions limitent les risques inhérents à une mise en œuvre globale.

Grâce aux solutions Adobe, les administrations sont en mesure de se rapprocher de leurs administrés et de s'acquitter de leur mission en privilégiant la rationalisation des processus, la transparence, la traçabilité et la satisfaction des administrés.

Voici des applications courantes utilisant les solutions Adobe pour favoriser le rapprochement avec les administrés.

Services sociaux

- Demande d'allocations
- Libre-service pour particuliers et entreprises

Justice et sûreté publique

- Documents certifiés
- Divulgateur électronique et automatisation des procédures judiciaires

Aspects fiscaux et réglementaires

- Déclarations fiscales
- Libre-service pour particuliers et entreprises

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur la manière dont les solutions Adobe peuvent aider votre administration à se rapprocher de ses administrés, consultez le site www.adobe.com/fr/government.



Adobe Systems France
112, avenue Kléber
75784 Paris Cedex 16
France

www.adobe.com/fr, www.adobe.com

Adobe, le logo Adobe, Flash, Flex, LiveCycle et Reader sont des marques ou des marques déposées d'Adobe Systems Incorporated aux États-Unis et / ou dans d'autres pays. Toutes les autres marques citées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

© 2008 Adobe Systems Incorporated. Tous droits réservés. Printed in the France.

95011011 7/08