





LES GOUVERNEMENTS, ACTEURS DU CHANGEMENT

Réalisations et meilleures pratiques



SOMMAIRE

UN PARTENAIRE DE CONFIANCE	4
RÉALISATIONS ET MEILLEURES PRATIQUES DES GOUVERNEMENTS	5
Services sociaux et soins de santé	6
Ministère des Anciens Combattants des États-Unis	7
Infrastructure et transport	10
Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galles-du-Sud	11
Retraites et assurance chômage	12
Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage	13
Système de retraite du Texas	15
Justice, sécurité publique et défense	16
Ministère de la Justice des États-Unis – FBI	17
Tribunaux du New Jersey	19
Agriculture et environnement	22
Ministère de l'Agriculture des États-Unis	23
État du Maine	26
Fiscalité et réglementation	27
Bureau du recensement des États-Unis	28
Département du Trésor des États-Unis	31
Service des impôts de l'État de Californie	34
Ministère de la Santé publique de Californie	37
À PROPOS DE PEGASYSTEMS	39



AVANT-PROPOS

UN PARTENAIRE DE CONFIANCE



La citation « Rien n'est permanent, sauf le changement » n'a jamais semblé aussi pertinente qu'aujourd'hui. Les récentes évolutions qui touchent les administrations politiques et les communautés économiques du monde entier (ainsi que la législation qui en résulte) donnent actuellement naissance à une dynamique nouvelle et parfois incertaine. Nombre d'entités s'efforcent de garder une longueur d'avance sur l'approche qu'elles doivent adopter pour continuer de mener à bien leur mission gouvernementale fondamentale tout en respectant les nouvelles politiques et réglementations. Ainsi, le cœur du problème reste le suivant : votre organisme est-il prêt à mener à bien sa mission tout en étant performant au cours des périodes de bouleversement ?

Dans un monde où le rythme du changement est soutenu, vous avez besoin de technologies et de processus intelligents, adaptatifs et puissants. Vous devez vous concentrer en permanence sur les résultats de vos activités et sur un positionnement de chef de file bien établi. Vous souhaitez être en mesure de donner les moyens à vos équipes et à vos administrés en vue d'améliorer les résultats dont ils bénéficient de façon plus efficace et efficiente. Avec des missions couvrant, entre autres, la santé et la sécurité publiques, la sécurité intérieure et la gestion des catastrophes naturelles, disposer des bonnes bases est indispensable.

Pour commencer en toute facilité, vous pouvez étudier la façon dont d'autres administrations publiques mènent aujourd'hui à bien leur modernisation, en mettant leurs investissements à l'épreuve de l'avenir et en s'adaptant au changement. Chez Pega, nous collaborons avec certaines des plus grandes institutions gouvernementales au monde, en nous consacrant à la résolution de leurs défis les plus complexes. Suite au déploiement de la plate-forme unifiée de Pega, ces organismes sont en mesure de se positionner pour poser les bases d'un changement rapide. Je vous invite à lire ce rapport pour découvrir comment de nombreuses entités de la planète ont aujourd'hui les moyens d'y parvenir. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à me contacter à l'adresse douglas.averill@pega.com.

Cordialement,

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Douglas Averill".

Douglas Averill

Global Government Business Line Leader
Pegasystems

RÉALISATIONS ET MEILLEURES PRATIQUES DES GOUVERNEMENTS



SERVICES SOCIAUX, ET SOINS DE SANTÉ



Les services sociaux gouvernementaux, également appelés programmes d'aide sociale, sont essentiels à la protection et à l'assistance des citoyens et usagers. Ces programmes sont conçus pour assister divers personnes et groupes de personnes en luttant contre la pauvreté, la maladie, le handicap et les difficultés économiques et physiques. Ces services peuvent varier, mais incluent généralement des programmes tels que des initiatives d'aide financière et d'aide alimentaire.

Les modèles de soins de santé publics diffèrent dans le monde, avec des programmes visant à aider les populations lors de situations d'urgence ou des initiatives contribuant à l'accès des citoyens aux soins de santé et au bien-être.

La technologie permet de faire le lien entre aide sociale et programmes de santé en facilitant la mise en place d'une approche « sans impasse » pour les usagers. Les progrès des technologies de l'information donnent également les moyens aux fonctionnaires de mieux servir les usagers en garantissant la mise à disposition des bonnes informations au bon moment, grâce à la mise en œuvre de solutions technologiques telles que les dossiers médicaux électroniques.

Ministère des Anciens Combattants des États-Unis

PRÉSENTATION

Le ministère des Anciens Combattants des États-Unis (MAC) gère les programmes de prise en charge des anciens combattants, de leurs familles et de leurs ayants droit. Deuxième ministère le plus important derrière le ministère de la Défense, le MAC emploie 370 000 personnes et gère un réseau de plus de 300 établissements médicaux, cliniques et agences d'indemnisation sur le territoire national. Afin de fournir des soins de qualité aux anciens combattants, le MAC achète des biens et des services, par exemple des équipements médicaux et des contrats d'entretien. Pour soutenir la mission du MAC, le Centre des services financiers (CSF) du MAC basé à Austin (Texas) assure la conformité des paiements et le respect des échéances de 14 milliards de dollars de biens et services par an pour le compte des établissements médicaux du MAC. Le CSF du MAC et Pegasystems collaborent depuis 2010 pour permettre au CSF d'améliorer continuellement son service et de garantir que les personnes ayant servi leur patrie reçoivent la meilleure prise en charge possible.

S'appuyant sur le deuxième système de traitement des factures le plus important des États-Unis, le CSF du MAC soutient la mission du MAC et économise des millions de dollars publics

Pour s'assurer que les équipements et services médicaux les plus avancés sont mis à disposition des anciens combattants, le CSF du MAC a mis en œuvre un système de traitement et de paiement des factures (IPPS, Invoice Payment and Processing System). IPPS est un système uniifié et en ligne de certification des factures que le CSF du MAC utilise pour traiter tous les paiements réalisés au nom des établissements médicaux répartis sur le territoire national, notamment dans le cadre de l'achat d'équipements hospitaliers, des pacemakers aux lits d'hôpitaux en passant par les services d'entretien.

Le système IPPS a amélioré la conformité et le respect des délais pour les paiements aux fournisseurs, ce qui a en conséquence permis de fidéliser les meilleurs d'entre eux. Un large vivier de fournisseurs de qualité garantit l'optimisation de la prise en charge des anciens combattants grâce à l'accès à de meilleures solutions d'approvisionnement et à de meilleurs services. La régularité des paiements est également essentielle, le MAC étant réputé pour sa bonne gestion des fonds publics et s'assurant qu'aucun trop-versé ni erreur ne subsiste.

RÉDUCTION DES COÛTS DE 33 %

Suite à la mise en œuvre du système IPPS, le CSF du MAC a réduit ses coûts de traitement des factures de 33 %. Grâce à des opérations rationalisées et plus efficaces, le CSF du MAC a également été en mesure de réaffecter du personnel à d'autres missions stratégiques dans l'ensemble de son organisation et d'éliminer ainsi le coût lié au recrutement de personnel supplémentaire. Le MAC est non seulement parvenu à préserver ses précieuses équipes et connaissances institutionnelles, mais également à économiser l'argent public.

CONFORMITÉ DE PAIEMENT DE PRÈS DE 100 % ET ÉCONOMIES S'ÉLEVANT À DES DIZAINES DE MILLIONS DE DOLLARS

Outre les économies réalisées, qui se chiffrent en dizaines de millions de dollars, le passage au digital (avec l'introduction du système IPPS) a permis d'atteindre une régularité des paiements aux fournisseurs de près de 100 % en termes de délais et d'exactitude. Avec plus de 1,2 million de factures traitées chaque année, le CSF du MAC a amélioré de 10 à 15 % son efficacité dans cette tâche, une amélioration qui a quasiment éliminé les pénalités de retard de paiement et les trop-versés.

« Grâce au système IPPS, nous sommes parvenus à atteindre une exactitude de près de 100 % en termes de paiements et à réduire les coûts de traitement des factures à hauteur de 33 %. Nous pourrons consacrer les sommes ainsi économisées à la prise en charge des anciens combattants. Notre transformation digitale devait nous permettre de gérer le volume et la complexité de nos opérations. Nous nous retrouvons aujourd'hui avec le deuxième système de traitement des factures le plus important au niveau fédéral, qui gère chaque année 14 milliards de dollars de factures. »

CLINT LOESER

Directeur des opérations financières
Centre des services financiers, Ministère des Anciens Combattants des États-Unis

LA TRANSFORMATION DIGITALE, LEVIER DE L'EFFICACITÉ, DE LA FLEXIBILITÉ ET DE LA PRODUCTIVITÉ

En unifiant le traitement de tous les paiements au sein d'IPPS, le MAC est parvenu à remplacer ses applications héritées et à accroître l'efficacité et la flexibilité de son système. Auparavant, de multiples systèmes cloisonnés recoupaient les informations, une situation qui entravait la rapidité de la communication entre les différents systèmes et engendrait des coûts de maintenance élevés. Le système IPPS a permis l'automatisation des workflows et a accéléré le processus de paiement grâce à la réception des factures dans tous les formats, à la mise en place d'un traitement avancé des règles métier, à l'acheminement automatique des factures pour approbation et à la génération des transactions de paiement appropriées. Avec plus de 15 000 utilisateurs certifiés dans l'ensemble du pays, la mise en place du système IPPS au sein du MAC a entraîné des gains de temps significatifs et a optimisé la productivité des collaborateurs.

TRANSPARENCE ET CONFORMITÉ AMÉLIORÉES

En offrant une visibilité accrue sur les contribuables, le système IPPS donne les moyens au MAC de disposer de rapports plus précis et de respecter plus facilement la législation. Il permet non seulement de garantir l'élimination des paiements irréguliers, mais aide également le MAC à respecter la loi Improper Payments Elimination and Recovery Improvement Act, pour une transparence accrue.

Outre le système IPPS, le CSF du MAC a choisi Pega pour son programme Eligibility and Enrollment (EE) et son système Referral and Authorization System (RAS). Ces systèmes promeuvent la mise en application de la loi Choice Act, qui met à disposition des anciens combattants davantage de possibilités pour accéder à des soins médicaux, notamment à des services dispensés en dehors du réseau médical du MAC. Le MAC utilise les systèmes EE et RAS pour le traitement des demandes de remboursement de soins de santé et le paiement des fournisseurs externes.



UN SERVICE D'EXCEPTION

L'offre d'un service d'exception aux usagers est une autre composante clé de la pérennisation d'une communauté de fournisseurs de haute qualité qui œuvrent en faveur de la prise en charge des anciens combattants. En parallèle des systèmes IPPS, EE et RAS, le CSF du MAC a mis en œuvre l'application Pega Customer Service dans l'ensemble de son organisation, ce qui lui a permis de réunir toutes les demandes formulées par ses fournisseurs dans une seule plate-forme et d'unifier quatre centres d'appels. Le CSF du MAC utilise l'application Pega Customer Service pour disposer d'une vue plus complète de chacun de ses fournisseurs, qui inclut historique client et contexte permettant de résoudre au mieux le problème. Le MAC tire également parti de davantage de données en temps réel sur les indicateurs de performance de son service, pour un établissement optimisé des priorités et une amélioration continue du service offert à ses usagers.

UNE PRISE EN CHARGE PLUS RAPIDE DES ANCIENS COMBATTANTS

Le CSF du MAC a sélectionné Pega, car il avait besoin de solutions rapidement déployables pour la prise en charge des anciens combattants. De fait, il a mis en œuvre le système IPPS en 10 mois seulement. Le CSF avait également besoin d'une plate-forme qui permettrait au MAC d'améliorer de façon continue ses systèmes après leur déploiement. Enfin, il souhaitait disposer d'une solution qui pourrait être facilement mise en œuvre et réutilisée dans l'ensemble du MAC.

ANTICIPER L'AVENIR

Le CSF du MAC est un fonds dédié aux organismes concessionnaires qui sert l'ensemble du gouvernement fédéral. La mission du CSF consiste à assister les institutions gouvernementales tout en mettant en œuvre une solution universelle au sein du MAC pour soutenir la prise en charge des anciens combattants. À titre d'exemple, nombre d'autres paiements du MAC pourraient tirer parti du déploiement plus élargi du programme IPPS, notamment les remboursements des frais de transport des bénéficiaires et la gestion des subventions. Les frais de transport des bénéficiaires sont les paiements dus aux anciens combattants en remboursement des frais de transport occasionnés pour leurs rendez-vous médicaux.

EN HAUT : Quantico (Virginie) (28 juin 2015) Redmond Ramos, ancien combattant, second maître de la marine américaine, démarre en trombe pour l'épreuve des 200 mètres hommes. L'événement Warrior Games du ministère de la Défense est une compétition sportive consacrée aux militaires et anciens combattants mutilés, malades et blessés. Près de 250 athlètes représentant des équipes de l'armée de terre, de la marine, de l'armée de l'air, des opérations spéciales et des forces armées britanniques s'affrontent dans des épreuves de tir à l'arc, de cyclisme, d'athlétisme, de tir, de volleyball assis, de natation et de basketball en fauteuil roulant. (Photo de la marine des États-Unis par Ensign Joe Scannell/Libre de droit)

À DROITE : San Diego (16 juillet 2011) Wayne Lapetoda, capitaine de la marine à la retraite, retire la dent d'un ancien combattant sans domicile fixe lors de l'événement Veterans Village du San Diego Stand Down 2011. Le programme Stand Down offre des services gratuits à plus de 1 000 anciens combattants sans domicile fixe, tels que des soins médicaux et dentaires, des conseils pour lutter contre la toxicomanie, une assistance juridique et à l'emploi, et des distributions de nourriture et de vêtements. (Photo de la marine des États-Unis par Dominique Pineiro, troisième classe spécialiste de la communication grand public/Libre de droit)

POINTS CLÉS

- Deuxième système de traitement des factures le plus important du gouvernement fédéral américain
- Économies se chiffrant à des dizaines de millions de dollars
- Mise en œuvre en seulement 10 mois
- Près de 100 % d'exactitude pour l'ensemble des paiements du MAC
- Réduction des coûts de traitement des factures de 33 %
- Quatre centres d'appel regroupés en un seul
- 1,2 million de factures et 14 milliards de dollars de paiement à l'année
- Amélioration de la conformité des paiements en termes de délais et d'exactitude de 10 à 15 % pour 1,2 million de factures
- Meilleure prise en charge des anciens combattants et productivité accrue des collaborateurs
- Service aux usagers optimisé et visibilité accrue sur les indicateurs de performance



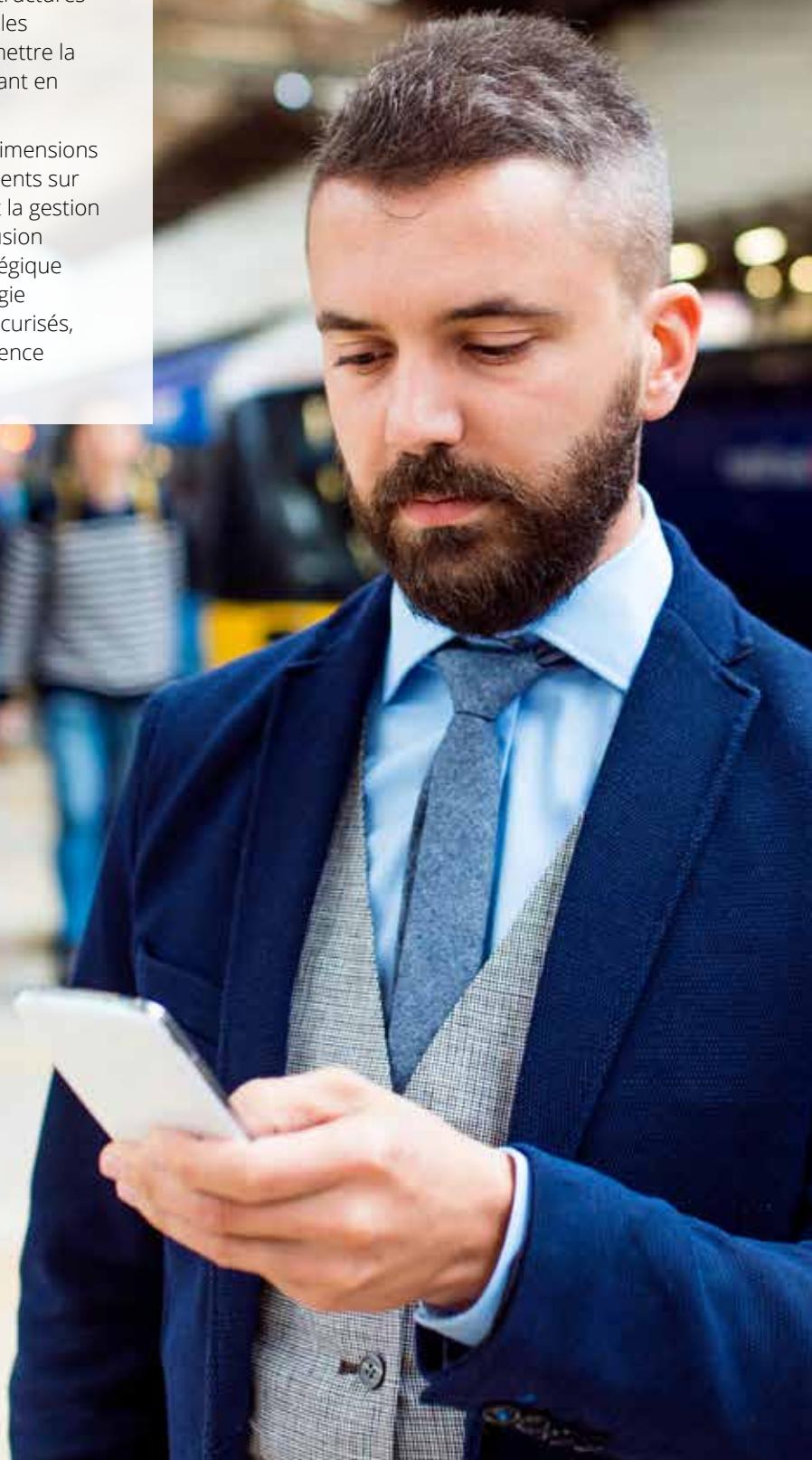
Surgeon
John D. Sauer, MD
The John D. Sauer
Plastic Facial Reconstruction



INFRASTRUCTURE ET TRANSPORT

Tous les échelons d'un gouvernement participent au développement et à l'entretien des systèmes et infrastructures de transport. Des axes routiers aux voies ferroviaires, les agences de transport planifient les réseaux pour permettre la circulation en toute sécurité des personnes se déplaçant en voiture, en camion, en train, en bateau et en avion.

La technologie est utilisée pour améliorer toutes les dimensions relatives au transport, notamment la gestion des incidents sur les axes routiers, les informations sur les voyageurs et la gestion du transit, qui couvre la collecte de données et la diffusion d'informations aux voyageurs. D'une importance stratégique pour la mission des agences de transport, la technologie contribue à promouvoir des systèmes de transport sécurisés, durables, intégrés et efficaces afin d'améliorer l'expérience des usagers et l'économie.





Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galles-du-Sud

PRÉSENTATION

En Australie, le Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galles-du-Sud (CGT NGS) est l'institution gouvernementale chargée d'améliorer l'expérience des usagers au sein du réseau de transport en NGS. Le CGT NGS contrôle toutes les activités des véhicules, des trains, des ferrys et des bus sur 18 000 kilomètres de voies et plus de 5 000 ponts et tunnels. Pour réduire les retards et fournir aux voyageurs des informations précises, au bon moment, le CGT NGS améliore les services de coordination du transport, ainsi que sa surveillance et sa gestion du réseau routier de NGS. L'agence s'est associée à Pegasystems pour créer un système proactif de gestion des incidents qui intègre son réseau de capteurs routiers existant, des systèmes de transport intelligents, des panneaux d'affichage électroniques et des écrans pour des milliers d'utilisateurs.

« En quatre mois à peine, les avantages retirés de Pega et de notre solution de gestion des incidents sont d'ores et déjà significatifs ; l'utilisation optimisée de nos ressources techniques et l'établissement de priorités dans le traitement des incidents réduisent nos délais d'intervention. »

CHRIS RUWOLDT

Responsable en chef des systèmes d'exploitation de transport, Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galles-du-Sud (Australie)

Amélioration de l'expérience de voyage et réduction des coûts en quatre mois

Afin de fournir une expérience positive aux voyageurs de Nouvelle-Galles-du-Sud, l'agence a mis en place un système de gestion des pannes (FMS, Fault Management Service), une solution de gestion des incidents fluide et fondée sur les décisions. Le système FMS suit et gère la multitude d'événements liés au secteur du transport, et y réagit plus efficacement. Suite à la mise en œuvre d'une méthodologie agile et des fonctionnalités de Pega, l'agence est parvenue à atteindre ses objectifs en seulement quatre mois.

GESTION PLUS RAPIDE DE L'ACTIVITÉ ET DES INCIDENTS

Le système FMS a permis à l'agence d'acheminer et de résoudre de façon dynamique les pannes signalées par plus de 20 000 appareils à distance, notamment les panneaux à message variable et de limitation de vitesse, les feux de circulation et les dispositifs de surveillance. Grâce à cette solution, les équipes du CGT NGS peuvent résoudre plus rapidement les incidents via les règles métier de Pega qui automatisent l'établissement des priorités et la remontée des incidents, tout en facilitant la mise en place de processus dynamiques pour les techniciens en intervention.

MEILLEUR SERVICE AUX USAGERS ET COÛTS RÉDUITS

Le CGT NGS a amélioré les niveaux de service offert aux usagers suite à la mise en œuvre d'une communication plus précise et d'une circulation plus fluide des voyageurs, en réduisant dans le même temps ses coûts grâce à des gains d'efficacité opérationnelle. Meilleure utilisation et établissement optimisé des priorités pour les activités de résolution des problèmes : l'organisme évalue et répond plus rapidement aux événements. Résultat ? Le projet FMS a récemment été élu « Meilleure utilisation de la technologie BPM » lors de l'édition 2013 du Sommet BPM de Gartner à Sydney, en Australie.

SE PRÉPARER À L'AVENIR

L'agence dispose aujourd'hui d'un système agile de case management et de gestion des incidents qui lui permet d'apporter des réponses intelligentes et sophistiquées. L'agence a choisi Pega, car ses solutions prennent en charge ses impératifs actuels et offrent des bases agiles permettant de s'adapter aux futures évolutions de l'agence et de ses organismes associés. À terme, le CGT NGS espère écouter encore davantage ses temps de réponse, en se servant de données pour perfectionner ses processus. L'agence prévoit plus particulièrement d'ajouter des fonctions de gestion collaborative des incidents, pour une meilleure collaboration entre équipes de support et équipes opérationnelles.

POINTS CLÉS

- Mise en œuvre en quatre mois seulement
- Expérience plus fluide pour les voyageurs de Nouvelle-Galles-du-Sud
- Réponse plus rapide aux pannes matérielles
- Gestion fluide et transparente des incidents à l'échelle du réseau

RETRAITES ET ASSURANCE CHÔMAGE



Différemment baptisée dans le monde entier, cette compétence gouvernementale couvre la collecte des cotisations de la population active pour financer le paiement des retraites, des indemnités chômage, des aides sociales et des frais médicaux.

Les retraites et l'assurance chômage permettent en outre aux citoyens les plus vulnérables de disposer d'un revenu minimum après leur départ à la retraite. Les retraites versées par l'État sont fréquemment complétées par des retraites privées et/ou complémentaires qui augmentent le montant des indemnités perçues. Dans les pays concernés, les retraites de l'État sont versées aux travailleurs ayant atteint l'âge requis. Le montant des retraites et l'âge de départ à la retraite varient en fonction de la santé économique et de la volonté politique du pays.

La technologie peut jouer un rôle stratégique dans ce domaine en regroupant de multiples systèmes d'enregistrement et de différenciation. Pega s'appuie sur une approche éprouvée en matière de gestion des besoins de coordination complexes via plusieurs solutions héritées, qui offre une vue unique sur les droits et les devoirs des citoyens.

Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage

PRÉSENTATION

La Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage (SO) gère les indemnités chômage d'environ 3,5 millions de membres. Généralement organisées par secteur d'activité, 28 caisses d'assurance chômage indépendantes se chargent de la gestion de la population active en Suède. Si un membre perd son emploi, la caisse dont il dépend l'aidera rapidement en fournissant les données et informations le concernant, tels son secteur d'activité et son salaire, pour garantir le versement le plus efficace possible de ses indemnités chômage. La SO est chargée de mettre à disposition de chacune de ces caisses d'assurance chômage indépendantes une infrastructure informatique commune qui permet le versement sécurisé des indemnités aux personnes sans emploi, le développement de systèmes informatiques et une assistance juridique. Dans le but d'améliorer le service qu'elle offre à ses usagers, la SO a collaboré avec Pegasystems pour unifier l'ensemble de ces 28 caisses d'assurance chômage grâce à une plate-forme informatique unique et homogène permettant réutilisation, cohérence et branding individuel.

Amélioration de l'expérience utilisateur pour les personnes ayant besoin d'assistance

Souhaitant offrir un service plus efficace et convivial aux personnes ayant besoin d'indemnités chômage, la SO a mis en œuvre une plate-forme informatique robuste orientée utilisateurs. Cette plate-forme sécurisée soutient le service offert aux Suédois sans emploi, les paiements, l'interface utilisateur et le case management, et réunit les 28 organismes au sein d'une seule et unique source de confiance.

RÉUTILISATION ET ÉCONOMIES POUR LES 28 ORGANISMES

Grâce à l'utilisation en arrière-plan de la plate-forme et de fonctions robustes de réutilisation, chacune de 28 caisses suédoises d'assurance chômage tire parti de processus et de données communs, tout en accédant à des fonctionnalités spécialisées correspondant à ses besoins uniques. La spécialisation consiste par exemple à garantir que l'interface utilisateur propre à chaque caisse reflète les couleurs de chacune et permet ainsi aux membres d'identifier le portail qui les concerne. La solution est également capable d'évoluer pour répondre aux besoins des 3,5 millions de membres actuels de la SO. La solution mise en place ne nécessite qu'un minimum de formation en raison de l'intuitivité de son interface utilisateur et de l'homogénéité des processus à travers les 28 différents organismes.

TRAITEMENT ACCÉLÉRÉ DES DOSSIERS ET MEILLEUR SERVICE AUX PERSONNES LES PLUS VULNÉRABLES

L'année dernière, l'utilisation des services en ligne de la SO est passée de 65 à 79 %. Dans le cadre de sa transformation, la SO a été en mesure de s'affranchir de ses processus papier pour proposer des fonctions digitales en libre accès basées sur le Web. Les agents de la SO ont ainsi pu réduire les délais de traitement de leurs dossiers à quelques minutes, contre des semaines auparavant. Les citoyens qui ont aujourd'hui droit à des indemnités chômage peuvent soumettre leurs demandes d'indemnisation et recevoir une réponse en quelques heures via l'application My Pages. Grâce au nouveau système, les membres s'inscrivent en ligne le lundi et reçoivent le versement de leurs indemnités dès le jeudi. Il est essentiel que les personnes sans emploi puissent régler leurs factures et subvenir aux besoins de leur famille quand elles ne peuvent pas y parvenir seules. Outre l'optimisation du service offert aux membres, les collaborateurs de la SO sont désormais en mesure de gérer plus rapidement leurs dossiers, tout en améliorant la productivité de leur institution.

« Grâce à Pega, nous sommes parvenus à réduire nos délais de traitement à quelques minutes, contre des semaines auparavant. Nous pouvons ainsi mieux assister les personnes qui ont besoin d'indemnités rapidement. Pega nous permet également d'être flexibles et agiles pour nous adapter à l'évolution des réglementations gouvernementales. Nous pouvons aujourd'hui réagir rapidement, sans coût supplémentaire. »

JOAKIM KRUSE

DSI, Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage

S'ADAPTER AUX DEMANDES DES CITOYENS

La SO avait besoin de répondre rapidement aux besoins changeants de ses membres et d'encourager l'élargissement de l'utilisation des technologies. Les usagers s'attendent à pouvoir interagir avec les organismes gouvernementaux quel que soit le canal : smartphone, tablette et ordinateur traditionnel. Avec Pega, la SO donne la possibilité à ses membres de vérifier leur éligibilité et de consulter leurs demandes sur tous les canaux, sans avoir besoin de concevoir une application pour chaque canal. Chaque application est conçue une seule et unique fois, et intégrée à toutes les interfaces utilisateur.

UNE VUE À 360° DU CITOYEN

La SO dispose aujourd'hui d'une vue complète sur l'expérience de bout en bout de ses membres et d'une vision à 360° sur chaque interaction entre un membre et l'un de ses gestionnaires. Par exemple, la SO peut facilement déterminer le dernier emploi d'un nouvel inscrit et consulter de façon sécurisée ses salaires précédents. L'ensemble de l'historique d'emploi est digitalisé de façon sécurisée au sein d'un unique endroit, pour un processus de gestion des indemnités chômage rapide et efficace, et une confidentialité garantie des données de ses membres. Une tâche qui s'appuyait auparavant sur des applications papier et nécessitait deux semaines est aujourd'hui réalisée en ligne, en quelques minutes. Les personnes sans emploi ont également la possibilité de consulter la date de versement de leurs indemnités sur Internet.



OBJECTIF QUALITÉ

Les gestionnaires peuvent aujourd'hui consacrer davantage de temps aux membres de la SO et ainsi apporter une réponse à leurs besoins. Avec 40 000 dossiers traités chaque lundi matin et 20 000 utilisateurs mobiles simultanés en deux heures, la SO doit veiller à ce qu'aucune interruption ne se produise. Grâce à la digitalisation et à l'utilisation de la plate-forme unifiée de Pega, la SO a significativement réduit ses délais de traitement, en permettant ainsi à ses gestionnaires d'offrir un service amélioré et plus efficace à ses membres. Les personnes sans emploi peuvent se sentir fragiles et vulnérables, mais, grâce à la digitalisation, les informations sont traitées de manière sécurisée et efficace, un facteur qui réduit le stress auquel elles peuvent être confrontées.

PAS DE FORMATION ADDITIONNELLE, PRODUCTIVITÉ AMÉLIORÉE DES COLLABORATEURS

Tous les systèmes et applications sont identiques : les membres de la SO peuvent ainsi s'attendre à bénéficier de processus et d'interactions homogènes. Cette approche réduit les risques associés au manque d'expérience des travailleurs, élimine le besoin de formation, améliore la productivité et offre un service optimisé aux usagers.

POINTS CLÉS

- Évolutivité améliorée pour 28 organismes et 3,5 millions de membres
- Délais de traitement réduits de plusieurs semaines à quelques minutes
- Augmentation de l'utilisation des services en ligne de 65 à 79 % l'année dernière
- Attente entre la demande initiale et le versement des indemnités chômage réduite à quatre jours
- Prise en charge de 40 000 dossiers traités chaque lundi et de 20 000 utilisateurs mobiles simultanés en deux heures

Système de retraite du Texas

PRÉSENTATION

Pensions de retraite, d'invalidité et de réversion : le système de retraite du Texas (TCDRS, Texas County and District Retirement System) aide 270 000 employés texans à planifier leur avenir. Ces personnes travaillent au sein de plus de 700 comtés et districts, organisés par secteur d'activité : eau, hôpitaux, expertise, services d'urgence et bien plus encore. Le TCDRS aide ces comtés et districts à se différencier du secteur privé pour recruter et fidéliser des talents en leur proposant une assurance retraite compétitive à des tarifs abordables. L'organisme prend en charge un vaste éventail de membres, de la génération Y aux retraités, et offre une large gamme de services. Souhaitant améliorer son expérience client et s'adapter rapidement à l'évolution des réglementations gouvernementales et financières, le TCDRS s'est associé à Pegasystems.

« Pega nous permet de donner davantage la priorité à l'usager, que ce soit grâce à l'optimisation des opérations en libre accès pour nos usagers externes ou à l'offre d'un meilleur service par nos utilisateurs internes. »

KRIS VALENTA

Directeur des projets stratégiques
Système de retraite du Texas

PRODUCTIVITÉ ACCRUE DES BÉNÉFICIAIRES ET DES COLLABORATEURS GRÂCE AU LIBRE ACCÈS

Le modèle de libre accès mis en place par le TCDRS a, en définitive, amélioré la productivité et le service en réduisant la charge de travail des collaborateurs du TCDRS et en offrant des résultats plus performants à ses usagers. Les bénéficiaires ont ainsi accès à leurs indemnités quand ils le souhaitent, sans être limités par les heures d'ouverture habituelles.

COÛTS ET REDONDANCE RÉDUITS AVEC LA RÉUTILISATION

Le TCDRS a été en mesure d'éliminer cinq systèmes coûteux grâce à la solution de Pega qui permet la réutilisation des composants et processus dans l'ensemble de l'organisme, et leur spécialisation le cas échéant. L'application a en outre offert au TCDRS l'opportunité de digitaliser et de déployer des processus communs et transparents grâce à un développement rapide et agile.

POINTS CLÉS

- 60 % des mises à jour concernant les bénéficiaires aujourd'hui réalisées en ligne
- Élimination de cinq systèmes coûteux
- Analyse des coûts des prestations en temps réel (contre deux semaines auparavant)
- Service amélioré aux usagers en externe et en interne



TCDRS, pour une expérience client omnicanal de qualité

Pour offrir un service optimal aux employés texans et améliorer son efficacité, le TCDRS a mis en œuvre une initiative en quatre phases. Fruit de ses efforts, 60 % des mises à jour concernant les bénéficiaires sont aujourd'hui réalisées en ligne. Les employeurs peuvent désormais analyser les coûts des prestations en quelques secondes et réduire ainsi les délais d'attente de plusieurs semaines. Un impact considérable pour le TCDRS, qui traite plus de 20 000 changements de bénéficiaires par an. Le TCDRS est également parvenu à éliminer cinq systèmes coûteux.

UNE EXPÉRIENCE MODERNE ORIENTÉE USAGER

Pour atteindre ses objectifs, le TCDRS a déployé l'application Pega Customer Service, qui lui a permis de moderniser ses services, en lui donnant les moyens d'offrir une expérience omnicanal fluide, ainsi que des fonctions accessibles en libre accès à ses usagers. Grâce à cette approche omnicanal, le TCDRS a créé un modèle orienté usager adapté à toutes les tranches d'âge, de la génération Y aux retraités. L'application accélère par ailleurs le délai de versement des indemnités à ses bénéficiaires internes et externes, tout en garantissant des paiements conformes et aussi rapides que possible.

JUSTICE, SÉCURITÉ PUBLIQUE ET DÉFENSE

DÉFENSE, SÉCURITÉ PUBLIQUE ET SÉCURITÉ INTÉRIEURE

Les organes chargés de la défense, de la sécurité publique et de la sécurité intérieure de chaque État remplissent l'une des missions les plus importantes de tout gouvernement : la protection des personnes, des frontières et des infrastructures stratégiques. Tous les organes compétents doivent être en mesure de collaborer pour utiliser des informations et d'autres moyens permettant de garantir la sécurité de la nation vis-à-vis des menaces nationales et internationales. La technologie les assiste ainsi dans un grand nombre de domaines.

Ces données stratégiques proviennent aujourd'hui de domaines émergents et en constante évolution, tels que la biométrie, et sont utilisées pour faciliter l'identification des personnes et l'obtention de renseignements tirés de l'analyse d'ensemble de données volumineux. Enquêtes et investigations peuvent gagner en rapidité grâce aux progrès du case management d'investigation qui produit des résultats plus précis, rationalise les flux d'informations et donne lieu à des décisions plus avisées.

JUSTICE

Le système judiciaire, également connu sous le nom de système juridictionnel, interprète les lois et les applique pour résoudre les litiges et définir des sanctions appropriées.

Le système juridictionnel s'appuie généralement sur une structure hiérarchique, qui englobe des tribunaux de premier degré, dont la compétence concerne un domaine spécifique ou une région géographique, et des tribunaux de deuxième degré qui gèrent les appels et/ou les dossiers les plus sensibles. Le système juridictionnel implique la participation d'un vaste éventail d'intervenants, notamment les administrés, les organismes d'application de la loi, les avocats et les magistrats.

La technologie permet à la justice pénale et civile de partager des informations issues de plusieurs sources, en facilitant l'évaluation des risques et en déterminant les actions adaptées à mettre en place. Elle offre également des outils permettant un case management holistique et une mise en relation de l'écosystème national, en aidant les organismes à mieux interagir entre eux, à prendre des décisions plus avisées et à améliorer leurs enquêtes et investigations.





Ministère de la Justice des États-Unis – FBI

PRÉSENTATION

Assumant des responsabilités à la fois en termes de renseignements et d'autorité judiciaire, le FBI (Federal Bureau of Investigation) du ministère de la Justice des États-Unis est un organe de sécurité intérieure qui se consacre à l'identification des menaces en s'appuyant sur des renseignements. Réunissant près de 35 000 agents, analystes et autres professionnels, le FBI travaille 24 h/24, 7 j/7, 365 j/an dans le monde entier pour protéger les États-Unis du terrorisme, de l'espionnage, des cyberattaques et des menaces criminelles les plus sérieuses, tout en fournissant à ses partenaires services, assistance, formation et encadrement.

Dans le cadre de sa mission, le FBI utilise un système national de vérification instantanée des casiers judiciaires (NICS, National Instant Criminal Background Check System) pour sauver des vies et protéger la population en évitant aux armes de tomber entre de mauvaises mains. Le système permet en outre de garantir le respect des échéances de cession d'armes à feu aux acheteurs autorisés. Dans le cadre d'un mandat fédéral, le système NICS est utilisé par les titulaires de permis d'armes à feu (FFL, Federal Firearms Licensees) pour déterminer de façon instantanée si un potentiel acheteur est autorisé à acquérir des armes à feu ou des explosifs. Avant de procéder à la vente, les FFL font appel au FBI pour s'assurer que chaque particulier répond aux critères qui l'autorisent à acquérir des armes à feu ou des explosifs. Pour améliorer sa capacité à évoluer et s'adapter aux futures évolutions de la législation, le FBI a collaboré avec Accenture Federal Services, qui s'est appuyé sur la plate-forme de case management Pega 7 pour moderniser le programme NICS, renforcer davantage les contrôles de sécurité et tenir compte de l'évolution des demandes des citoyens.

FBI : la modernisation au service de la gestion de l'évolution des lois et des volumes des ventes d'armes à feu

ASSURER LA PROTECTION DE LA POPULATION

Pour améliorer sa capacité à évoluer et s'adapter plus rapidement aux futures évolutions de la législation, le FBI a modernisé son système NICS en s'appuyant sur la plate-forme de case management Pega 7. Il a ainsi remplacé son ancien système pour permettre des vérifications de casiers judiciaires basées sur des règles et garantir une intégration robuste et permanente des systèmes nationaux d'enregistrement. Avec plus de 23 millions de vérifications réalisées chaque année, le système a été conçu pour évoluer efficacement en vue de gérer une grande quantité de vérifications de casiers judiciaires ou de soudains pics en termes de volume. Aujourd'hui, le FBI offre en outre une expérience omnicanal unifiée à ses utilisateurs finaux, tant sur son site Web que par l'intermédiaire de son centre d'appels NICS.

S'ADAPTER À L'ÉVOLUTION DES DEMANDES DES CITOYENS

Instabilité de l'environnement politique et crise : les États-Unis observent de rapides envolées des ventes d'armes. Le FBI a répondu à l'évolution de ces demandes en mettant en œuvre un système en mesure de gérer de tels volumes tout en garantissant la précision de l'ensemble des vérifications judiciaires. D'après la loi, l'examen d'un casier judiciaire doit être réalisé dans un délai de trois jours ouvrables à compter de la demande. Cette disposition contribue à la protection des droits des citoyens des États-Unis énoncés par le deuxième amendement tout en assurant la mise en application des lois existantes relatives au contrôle des armes à feu. Le FBI a désormais les moyens de se conformer à cette disposition grâce à l'utilisation de son nouveau système.

SOLUTION

Grâce à Pega, le FBI a créé un site Web grand public qui joue le rôle d'interface destinée à l'ensemble des revendeurs d'armes à feu enregistrés. Lorsqu'un particulier tente d'acquérir une arme à feu, un utilisateur autorisé est capable de se connecter de façon sécurisée et d'envoyer rapidement une demande de vérification de casier au FBI. À l'aide d'une approche omnicanal, l'utilisateur autorisé a également la possibilité de contacter le centre d'appels NICS du FBI par téléphone. Pega est le moteur de workflow permettant d'acheminer de manière appropriée les demandes au bon endroit. Si une demande est refusée, elle est transférée vers un autre système. Avant la mise en œuvre de la solution Pega, les demandes de vérification de casiers judiciaires étaient traitées manuellement et pouvaient potentiellement aboutir à de longs délais d'attente. Avec Pega, le transfert des dossiers entre les enquêteurs et les équipes du centre de contact est automatisé et précis. La baisse significative du volume des appels reçus par ce centre de contact permet au personnel du FBI de traiter davantage de demandes de vérification, et ce même avec des ressources limitées.

POINTS CLÉS

- 23 millions de vérifications de casiers judiciaires par an
- Traitement des dossiers complexe basé sur des règles
- Adaptation rapide à l'évolution de la législation relative aux armes à feu
- Passage de processus manuels à des processus automatisés
- Expérience utilisateur omnicanal
- Respect de la constitution des États-Unis tout en mettant en application les lois relatives au contrôle des armes à feu



BORDER PATROL



Tribunaux du New Jersey

PRÉSENTATION

Les tribunaux et les représentants judiciaires sont les composants les plus visibles du système juridique. Même si nombre de litiges et de problématiques juridiques ne sont jamais portés devant les tribunaux, près de 7 millions de nouveaux dossiers sont annuellement soumis aux tribunaux du New Jersey. Pour ces dossiers, il est fait appel à la compétence des magistrats pour trancher sur des litiges incluant le droit pénal, les infractions au Code de la route, les divorces, d'autres questions de droit de la famille, les testaments, les contrats, les produits défectueux et les droits fondamentaux. La population, avec ses demandes et ses besoins, établit les priorités des tribunaux du New Jersey ; en retour, les dossiers que les tribunaux traitent ont une influence sur la vie des citoyens. Dans le cadre de l'initiative de modernisation de ses systèmes de case management en place au sein de ses tribunaux, le New Jersey a voté une réforme révolutionnaire de son droit pénal en novembre 2014. Cette réforme donne aujourd'hui naissance à un processus judiciaire plus équitable pour ses citoyens et améliore la sécurité publique. Pour respecter leur mandat et transformer leur organisation, les tribunaux du New Jersey ont procédé aux changements suivants :

- Développement de multiples applications à l'aide d'une approche agile, en commençant par un projet de système unifié de dépôt de plaintes (UCE, Unified Complaint Entry)
- Création d'une application d'évaluation de la sécurité publique (PSA, Public Safety Assessment) pour assister les magistrats dans leurs décisions en temps réel sur les risques que représente un prévenu pour la société d'après des modèles statistiques éprouvés et évaluer la probabilité qu'un prévenu se présente devant le tribunal
- Mise en œuvre de changements relatifs à la politique des jugements en référé pour améliorer l'efficacité et la productivité du système judiciaire, de l'arrestation au jugement
- Retrait de trois applications héritées et création d'un système unifié qui rationalise la saisie des plaintes pour plus de 40 000 représentants judiciaires mobiles
- Modernisation des applications de case management pour l'ensemble des tribunaux et réutilisation de fonctionnalités pour réduire les coûts de développement de projets en cours
- Développement d'une application mobile dédiée aux équipes de services préliminaires au jugement leur permettant de surveiller les prévenus et de communiquer avec eux avant leur jugement

Les tribunaux du New Jersey, précurseurs de la réforme du droit pénal

EFFICACITÉ ET AUTOMATISATION ACCRUES, DE LA MISE EN APPLICATION DES LOIS AUX TRIBUNAUX

Environ 2 500 employés de tribunaux municipaux et 40 000 représentants judiciaires accèdent aux applications des tribunaux du New Jersey pour obtenir des informations pénales ou routières. Afin de rationaliser le processus judiciaire pour les agents de police et les administrateurs des tribunaux, les tribunaux du New Jersey ont cessé d'utiliser trois de leurs applications héritées et ont développé un système unifié de dépôt de plaintes (UCE, Unified Complaint Entry) en moins de neuf mois. Ce délai de développement rapide a été rendu possible grâce au fait que cette autorité avait une vision claire de ce qu'elle voulait et à l'agilité de la plate-forme de Pega. Avec le système UCE, l'ensemble des 40 000 officiers de police du New Jersey peuvent saisir des plaintes ou des amendes, telles que des infractions routières ou des arrestations, directement dans un système mobile et unifié de gestion. Le système gère automatiquement chaque dossier à partir de la saisie initiale, génère la date du jugement pour le prévenu et couvre l'intégralité du cycle de vie du dossier. La plate-forme Pega permet aux tribunaux du New Jersey de mettre en œuvre des règles métier, d'automatiser leurs processus métier et de gérer le cycle de vie d'un dossier pour garantir une circulation efficace et précise des informations entre l'ensemble des intervenants judiciaires.

Grâce à des services préliminaires au jugement, le retour sur investissement est immédiatement perceptible. Les tribunaux du New Jersey sont parvenus à mener à bien la transformation digitale de leur processus de détention provisoire, de la prise d'empreintes digitales à la décision de libération du magistrat. L'organisme enregistre désormais chaque événement, processus et décision au sein de la plate-forme Pega. Les équipes des tribunaux du New Jersey sont aujourd'hui en mesure de traiter l'intégralité du dossier d'un prévenu en moins de 20 minutes, un processus qui prenait auparavant trois heures. Il inclut un entretien physique, des recommandations pour le magistrat et l'évaluation des risques. Chaque année, les tribunaux traitent les dossiers de 80 000 prévenus. Les gains de temps découlant de ce seul processus sont donc significatifs. De nombreux autres avantages devraient résulter de cette réforme de la justice pénale, notamment l'adoption d'une approche plus juste et plus objective dans le cadre des décisions de libération avant jugement, et une réduction significative des coûts de gestion des installations correctionnelles de l'État.

« Avec 40 000 représentants judiciaires et 2 500 employés de tribunaux municipaux du New Jersey utilisant Pega dans le cadre de leurs processus de justice pénale automatisés de bout en bout, nous sommes aujourd'hui en mesure d'accomplir de grandes choses grâce à la puissance de traitement dont nous disposons. »

JACK MCCARTHY
DSI, Tribunaux du New Jersey

Tribunaux du New Jersey (suite)

AMÉLIORATION DES CONDITIONS DE VIE DES CITOYENS ET AIDE DÉCISIONNELLE EN TEMPS RÉEL POUR LES MAGISTRATS

Dans l'optique de l'amélioration de la sécurité publique et de la responsabilité fiscale, les tribunaux du New Jersey ont développé une application d'évaluation de la sécurité publique (PSA, Public Safety Assessment) qui évalue les risques que représente un prévenu. En se basant sur des règles métier définies par un tiers et la politique gouvernementale approuvée, le système PSA génère une note qui évalue les risques que représente un prévenu pour la société en fonction de facteurs tels que son casier judiciaire. Il fournit également une note (destinée au magistrat) qui évalue le risque qu'un prévenu ne se présente pas devant le tribunal. Ces notes de risques permettent aux magistrats de prendre des décisions plus avisées en temps réel quant à l'action la plus adaptée à mettre en place pour la phase préliminaire au jugement.

ACCÈS GARANTI À UN JUGEMENT RAPIDE ET RÉDUCTION DES COÛTS IMPUTABLES AUX CONTRIBUABLES GRÂCE AU CASE MANAGEMENT

Dans un contexte où, aux États-Unis, neuf personnes sur dix en attente de jugement sont incarcérées en raison de leur incapacité à régler leur caution¹, la réforme du droit pénal contribue à garantir que les prévenus représentant de faibles risques puissent continuer à gagner leur vie pour subvenir aux besoins de leur famille avant leur jugement et que les prévenus les plus à risque restent en détention. Cette approche réduit également la surpopulation en milieu carcéral, ainsi que les coûts associés pour les contribuables. Une étude publiée par pretrial.org démontre que la détention préventive coûte 9 milliards de dollars chaque année aux contribuables, soit de 60 à 200 dollars par lit, par nuit². Pour réduire les coûts d'incarcération et améliorer l'efficacité du processus judiciaire, un prévenu doit aujourd'hui être inculpé dans un délai de 48 heures à compter de son arrestation et son dossier jugé sous 90 jours. Les tribunaux du New Jersey peuvent désormais respecter la loi en toutes circonstances et rationaliser le processus judiciaire de l'arrestation au jugement grâce à l'automatisation de leurs processus métier et à une gestion intégrée du cycle de vie des dossiers.

CONTRÔLE JUDICIAIRE EFFICACE

Pour améliorer les résultats des procédures préliminaires au jugement pour le tribunal et la personne inculpée, les tribunaux du New Jersey ont mis en œuvre une application de contrôle judiciaire (PTM, Pre-Trial Monitoring). Grâce à la surveillance électronique, les agents chargés du contrôle judiciaire peuvent surveiller de façon efficace les personnes inculpées remises en liberté par le tribunal, leur rappeler les dates de jugement à venir et leur communiquer d'autres ordonnances du tribunal. La gestion du cycle de vie des dossiers aide les agents du contrôle judiciaire à mieux gérer la fluidité du processus préliminaire au jugement et à aider les prévenus à respecter les ordonnances du tribunal.

POINTS CLÉS

- Environ 7 millions de nouveaux dossiers soumis à l'année
- Traitement annuel de 80 000 dossiers de prévenus
- 40 000 représentants judiciaires du New Jersey en mesure de saisir des plaintes sur mobile
- 89 % de réduction des délais de traitement des dossiers des prévenus, de trois heures à 20 minutes seulement
- 87 % d'efficacité en plus pour la saisie des plaintes
- Plus de 5 millions de dollars d'économies grâce à la réutilisation de fonctionnalités dans l'ensemble des tribunaux

Système juridictionnel municipal automatisé (MACS)

CASE MANAGEMENT SIMPLIFIÉ GRÂCE À LA RÉUTILISATION DES APPLICATIONS

La gestion du cycle de vie de chaque dossier a été facilitée grâce à la centralisation de l'ensemble du système juridictionnel, l'intégration de multiples systèmes d'enregistrement et l'automatisation des processus. Grâce au système juridictionnel municipal automatisé (MACS, Municipal Automated Court System), les tribunaux du New Jersey disposent aujourd'hui d'un inventaire des services de case management disponibles et d'une structure leur permettant d'optimiser la réutilisation des applications pour chaque nouveau système déployé. Outre l'élimination des processus et systèmes redondants, les tribunaux du New Jersey ont unifié leur système de saisie pour l'ensemble de leurs fonctions juridictionnelles, notamment la planification et la gestion du calendrier, les frais et les législations, le traitement des paiements et la gestion des cautions et des documents, pour une efficacité garantie et des décisions en temps réel.

5 MILLIONS DE DOLLARS D'ARGENT PUBLIC ÉCONOMISÉS GRÂCE À LA RÉUTILISATION

Les tribunaux du New Jersey ont économisé 5 millions de dollars en identifiant 18 cas d'utilisation communs et en réutilisant ces processus dans l'ensemble de leurs systèmes juridictionnels via une plate-forme unifiée. Les processus communs, tels que la planification et le traitement des paiements, utilisés par les tribunaux municipaux, de droit pénal, de probation, de droit civil et de droit de la famille, peuvent être réutilisés. Cet organisme est ainsi parvenu à réduire son délai de développement de 6 000 heures et à économiser plus de 5 millions de dollars en coûts de développement grâce à la réutilisation des applications et à l'agilité de la plate-forme Pega. Il s'attend également à réaliser des économies significatives sur les coûts de maintenance futurs, la plate-forme unifiée lui permettant de s'adapter au changement.

Les clés de la réussite des tribunaux du New Jersey sont les suivantes :

- Vision prônant la transformation et la digitalisation de leurs activités
- Engagement à former plus de 75 employés à l'utilisation de la plate-forme Pega 7
- Adoption d'une méthodologie Agile pour le développement de leurs applications

Les tribunaux du New Jersey continuent d'évoluer et sont bien positionnés pour réussir leur transformation digitale tout en s'adaptant au rythme de l'évolution de leurs besoins métier et réglementaires.

- Délai de développement réduit de 6 000 heures
- 96 % de réduction des coûts grâce à la surveillance électronique des prévenus
- Développement d'une nouvelle application de dépôt de plaintes en 9 mois ayant entraîné le retrait de trois applications héritées coûteuses
- Adoption d'une méthodologie Agile qui réduit les risques et accélère les délais de mise en œuvre
- Formation de plus de 75 employés à l'utilisation de la plate-forme Pega 7 tout en maintenant la rapidité de traitement

1. <https://www.washingtonpost.com/posteverything/wp/2015/07/20/theres-never-been-a-better-time-for-bail-reform/>

2. <http://www.pretrial.org/the-problem/>



AGRICULTURE ET ENVIRONNEMENT

A close-up photograph of a person's hands and torso. The person is wearing a blue and white checkered shirt. They are holding a light-colored tablet computer with both hands, looking down at it. The background is blurred green foliage, suggesting an outdoor setting.

Les organismes gouvernementaux responsables de l'agriculture et de l'environnement ont pour mission de préserver notre milieu naturel. Ces organismes ont pour mission d'assurer un leadership dans le domaine de l'alimentation et de l'agriculture, de veiller à la sécurité de la population en la matière et de sensibiliser le public aux bonnes pratiques nutritionnelles, ainsi que de restaurer, préserver et améliorer la qualité de l'air, des sols et de l'eau. Les pouvoirs publics dédiés au secteur de l'agriculture soutiennent les politiques relatives au développement rural et à la nutrition, tandis que les agences environnementales contrôlent le respect des réglementations en vigueur qui visent à protéger notre environnement naturel.

La technologie assiste ces organismes de plusieurs façons. Les progrès de la technologie mobile donnent les moyens aux équipes de consacrer plus de temps à leurs administrés tout en permettant à ces derniers d'interagir avec les pouvoirs publics en ligne et d'éliminer ainsi des milliers de rendez-vous physiques chaque année. La technologie géospatiale aide les institutions du secteur de l'environnement et de l'agriculture à surveiller l'utilisation des sols et de l'eau et à générer des données de suivi les concernant. Cette approche permet l'analyse de l'impact des politiques en la matière.



Ministère de l'Agriculture des États-Unis

PRÉSENTATION

Le 15 mai 1862, le président Abraham Lincoln signe la loi donnant naissance au ministère de l'Agriculture des États-Unis. Deux ans et demi plus tard, lors de son dernier discours au Congrès, Lincoln y fait référence sous le terme de « ministère du Peuple ». Depuis plus de 150 ans, le ministère de l'Agriculture des États-Unis touche les vies de générations d'Américains en formulant des préconisations (basées sur la politique publique, les meilleures recherches disponibles et une gestion efficace) sur l'alimentation, l'agriculture, les ressources naturelles, le développement rural, la nutrition et d'autres thématiques associées.

Aujourd'hui, ce ministère réunit 29 agences et bureaux comptant près de 100 000 collaborateurs qui assistent le peuple américain dans plus de 4 500 sites nationaux et internationaux. Responsable de la supervision des finances de l'ensemble des activités du ministère de l'Agriculture des États-Unis, le Bureau de la direction financière (OCFO, Office of the Chief Financial Officer) gère près de 208 milliards de dollars d'actifs et 143 milliards de dollars de dépenses annuelles.

Au fil des années, et en réponse à un certain nombre de décrets, la charte administrative de l'OCFO a évolué, et ce bureau est devenu prestataire fédéral de services partagés certifié pour la gestion des finances et des ressources humaines pour l'ensemble du gouvernement fédéral. Ainsi, il fournit aux agences clientes des services financiers, de RH et de paie définis dans le cadre de contrats de niveau de service, selon un système de recouvrement des coûts. Sous la supervision de l'OCFO, le centre national des finances (NFC, National Finance Center) assiste d'autres agences fédérales en mettant à leur disposition des solutions de gestion RH et financières économiques, normalisées et interopérables qui viennent en appui de leurs missions stratégiques.

Avec le récent succès du programme de subventions du service de nutrition et d'alimentation s'élevant à 70 milliards de dollars, le directeur financier du ministère de l'Agriculture des États-Unis s'est mis en rapport avec d'autres agences faisant ou non partie du ministère pour tirer parti d'ezFedGrants, la solution de gestion des subventions du ministère. Solution complète de gestion des subventions, ezFedGrants permet d'administrer de bout en bout les près de 100 milliards de dollars de prêts, garanties et assurances du ministère de l'Agriculture des États-Unis, qui sont chaque année octroyés aux exploitants agricoles et éleveurs de bétail américains. Elle a par ailleurs été conçue pour s'adapter et répondre aux impératifs d'autres agences fédérales externes en termes de subventions. En vue d'atteindre son objectif, le ministère de l'Agriculture des États-Unis a choisi Pegasystems pour déployer un portail accessible en libre accès destiné aux bénéficiaires de subventions et a utilisé les technologies fondamentales de Pega pour automatiser les nombreux processus complexes de son cycle de vie de gestion des subventions dans nombre d'entités distinctes.

PAROLE AU DIRECTEUR FINANCIER :

« ezFedGrants est une solution de gestion des subventions moderne et holistique qui permet au ministère de l'Agriculture des États-Unis d'atteindre ses objectifs ambitieux en matière de services aux usagers, d'efficacité opérationnelle, de visibilité et de conformité. À titre d'exemple, ce ministère est aujourd'hui en mesure de rationaliser son processus de paiement à l'aide de la solution Pega intégrée à ses systèmes SAP Financials et CRM, un processus qui nécessitait auparavant de six à huit mois en moyenne, contre seulement trois jours ouvrables aujourd'hui. »

CHRIS COPPENBARGER

Conseiller politique senior, ministère de l'Agriculture des États-Unis

Ministère de l'Agriculture des États-Unis : une solution de gestion des subventions holistique pour une efficacité, une visibilité et une conformité améliorées

LES PROCESSUS AUTOMATISÉS, POUR UNE AMÉLIORATION SIGNIFICATIVE DE LA SATISFACTION DES USAGERS, DES GAINS DE PRODUCTIVITÉ CONSIDÉRABLES ET LA RÉDUCTION DRASTIQUE DES COÛTS D'EXPLOITATION

Le ministère de l'Agriculture des États-Unis est parvenu à regrouper, standardiser et unifier ses processus non documentés dans Pega, et à bénéficier ainsi d'une amélioration massive de son efficacité opérationnelle et d'économies considérables sur ses coûts grâce au tout premier déploiement de son service dédié à l'agriculture extérieure (FAS, Foreign Agriculture Service). Peu après, il a procédé avec brio à la mise en œuvre du service de nutrition et d'alimentation (FNS, Food and Nutrition Service) qui gère son portefeuille de plus de 100 milliards de dollars via la solution ezFedGrants. Avant le déploiement de cette solution, nombre de processus de gestion des subventions au sein de ces agences étaient basés sur des documents papier, et leur exécution pouvait prendre des mois. Cette inefficacité était d'autant exacerbée que le ministère de l'Agriculture des États-Unis disposait de 17 organismes individuels et autonomes de gestion des subventions. Les employés de ce ministère devaient répondre chaque jour à une quantité démesurée d'appels pour suivre l'avancée des dossiers d'octroi de subventions et des versements, un temps précieux perdu au détriment des activités à valeur ajoutée plus importantes.

Ministère de l'Agriculture des États-Unis (suite)

AVANT PEGA :

- Processus de paiement exigeant 14 interventions manuelles
- Traitement des versements de bout en bout nécessitant de six à huit mois en moyenne
- Temps disproportionné consacré par les employés au suivi de l'état de l'octroi des subventions et des versements aux bénéficiaires

APRÈS PEGA :

- Interventions manuelles regroupées sous la forme d'un guichet unique
- Traitement des versements nécessitant aujourd'hui trois jours ouvrables, dont l'un consacré au traitement des transferts de fonds électroniques
- Possibilité pour les demandeurs et bénéficiaires de consulter l'état de leurs demandes de subventions et de leurs versements en ligne via le portail Pega

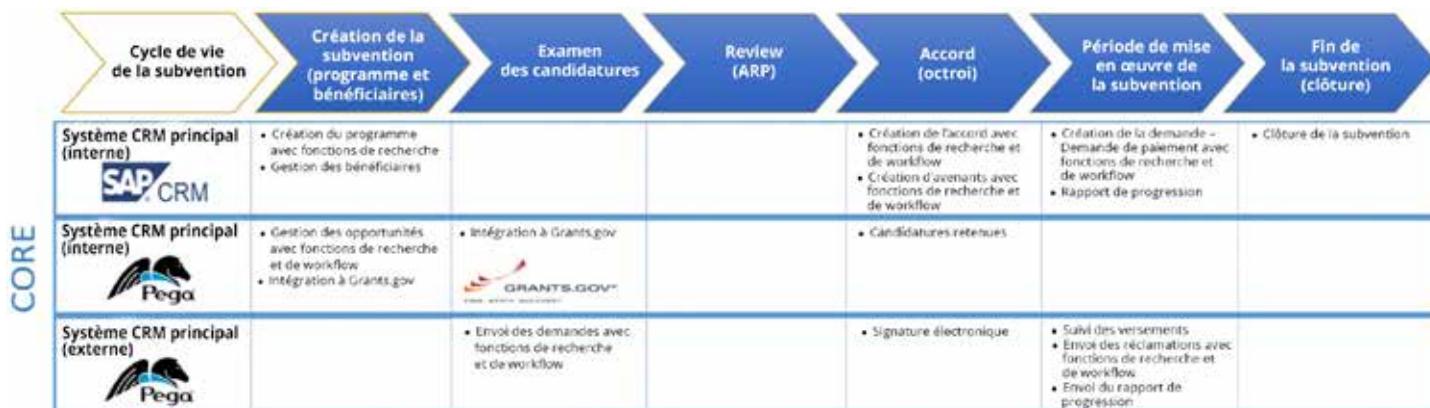
Dès que le ministère de l'Agriculture des États-Unis aura déployé sa solution de gestion des subventions basée sur des services partagés auprès de l'ensemble de ses 17 organismes (d'ici à fin 2018), il bénéficiera d'une solution unique et homogène dans l'ensemble de son organisation. La solution tirant parti du processus de gestion des subventions Lean Six Sigma du ministère, ce dernier prévoit d'automatiser 97 % de ses programmes de subvention dans ezFedGrants grâce à la méthodologie Agile et itérative de Pega. Les économies découlant de la mise hors service de multiples systèmes devenus superflus au sein des entités individuelles seront significatives. Le système devrait traiter des transactions d'un montant de plus de 500 milliards de dollars dans les deux prochaines années, dès que les agences externes auront migré vers ezFedGrants.

UNE SOLUTION ENTIÈREMENT INTÉGRÉE QUI ÉLIMINE LA REDONDANCE DES DONNÉES ET PERMET LE RESPECT DE CENTAINES D'OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES ET LÉGISLATIVES, POUR UNE TRANSPARENCE COMPLÈTE VIS-À-VIS DES INTERVENANTS

Le ministère de l'Agriculture des États-Unis a sélectionné des plates-formes techniques de pointe et les a intégrées les unes avec les autres pour donner naissance à une solution de gestion des subventions holistique et unique. Ce ministère a ainsi été en mesure de tirer parti du portail en libre-service de Pega pour interagir avec ses utilisateurs externes et de normaliser de

nombreux processus disparates de son programme de subvention dans l'ensemble de son organisation à l'aide des fonctionnalités de gestion des processus métier intelligentes et robustes de Pega. La solution Pega est intégrée au système SAP CRM pour gérer les contrats transactionnels et au système SAP Financials pour assurer le respect des obligations fédérales de compte-rendu et de gestion financière du ministère. Le rapprochement financier des subventions est aujourd'hui réalisé tout au long du cycle de vie du programme. Des alertes automatisées indiquent les écarts aux organismes externes et permettent un rapprochement comptable avec le grand livre, la seule véritable source digne de confiance. Cette solution enregistre en outre les conditions contractuelles et s'assure que les vérifications et contre-vérifications sont en place, et qu'une piste d'audit existe pour attester de la séparation des responsabilités.

De nombreuses autres intégrations ont été mises en place, notamment Grants.gov et USAspending.gov, qui permettent de publier des opportunités en toute facilité et d'offrir une transparence optimale aux contribuables. De plus, la solution ezFedGrants est intégrée à la solution d'enregistrement des fournisseurs des États-Unis intitulée System for Award Management (SAM), ce qui donne les moyens au ministère de l'Agriculture des États-Unis de suivre d'importants indicateurs tels que le type et l'état du fournisseur, et de gérer l'initiative « Do Not Pay Effort » du Département du Trésor. Cette solution holistique permet à ce ministère de gérer les subventions tout au long de leur cycle de vie, de la demande initiale à la proposition en passant par la clôture. De par ses fonctionnalités, elle donne les moyens au ministère de s'adapter à l'évolution de son champ d'action et à ses impératifs en termes de remboursements, de versement des subventions via des moyens de paiement standard, d'avances ou de paiement électroniques. Des workflows complexes permettent au ministère de l'Agriculture des États-Unis de se conformer à de nombreuses dispositions réglementaires relatives au gouvernement fédéral, aux ministères, aux agences et aux programmes, tout en offrant l'opportunité à ses intervenants internes et externes de disposer d'une visibilité complète sur l'état de leurs transactions. Les tableaux de bord facilement configurables fournissent à l'équipe de gestion du ministère une vue à 360° en temps réel sur ses programmes, pour une efficacité opérationnelle accrue, ainsi que la capacité de réduire les risques de fraude grâce à une visibilité, un suivi et une transparence améliorés. De plus, l'acceptation du système par les différents intervenants et la confiance qu'ils accordent à l'exactitude des données ont augmenté de façon exponentielle, la solution unifiée intégrée éliminant la redondance des données et les inefficacités.



La solution Pega est intégrée au système SAP CRM pour gérer les contrats transactionnels et au système SAP Financials pour assurer le respect des obligations fédérales de compte-rendu et de gestion financière du ministère.



UNE SOLUTION AGILE OFFRANT RÉUTILISATION DES COMPOSANTS ET ÉVOLUTIVITÉ

Les économies que le ministère de l'Agriculture des États-Unis retirera de l'unification de ses systèmes en une seule solution intégrée permettant de réutiliser des processus devraient se chiffrer en millions de dollars. Les fonctionnalités du système ezFedGrants ayant été conçues à partir d'une seule base de code dérivée d'un paradigme de développement basé sur un modèle unique, la solution continuera de s'adapter à des exigences spécifiques ou changeantes en matière de subventions, tout en respectant les objectifs de conformité du ministère. Les équipes du ministère peuvent se concentrer sur leurs activités stratégiques plutôt que d'être submergées par des futilités administratives, tout en satisfaisant les attentes grandissantes de leurs usagers. En bref, le ministère de l'Agriculture des États-Unis peut être certain de disposer à l'avenir d'une solution robuste et durable.

POINTS CLÉS

- Donner les moyens au ministère de l'Agriculture des États-Unis de mener à bien sa mission de manière plus efficace
- Amélioration de la prestation de services et de la satisfaction des usagers
- Gains de productivité et réduction des coûts de gestion des subventions
- Respect des obligations de conformité relatives au gouvernement fédéral, aux ministères, aux agences et aux programmes
- Amélioration de la fiabilité et de la transparence



État du Maine

PRÉSENTATION

Comptant 13 000 employés, les 14 agences gouvernementales de l'État du Maine délivrent des services à 1,3 million de résidents. Ces organismes offrent un éventail de services aux citoyens, notamment dans les domaines du transport, de l'assurance chômage, des services de santé et sociaux, de l'octroi de permis, d'autorisations et de licences, et bien plus. Pour optimiser ses services dédiés à ses citoyens, l'État du Maine a collaboré avec Pegasystems. Grâce à une transformation informatique incluant un plan visant à unifier les systèmes informatiques disparates utilisés sur son territoire, l'État du Maine tire d'ores et déjà parti des bienfaits de l'amélioration de son efficacité et de la satisfaction de ses usagers.

« Vous voyez ce processus manuel ? En 40 heures, nous allons le transformer. Cette faculté nous enthousiasme tous puisque, individuellement, nous sommes déçus de boucler un projet en deux, trois ou quatre ans. »

JIM SMITH
DSI, État du Maine

Anticiper l'avenir : productivité décuplée et transformation des services offerts aux citoyens

Désirant transformer les services qu'il offrait à ses citoyens et améliorer la productivité de son personnel, l'État du Maine a déployé une solution cloud robuste basée sur une plate-forme informatique unifiée destinée à l'ensemble de ses divisions. Résultat de cette mise en œuvre : l'État a augmenté la productivité liée à ses activités de développement de 90 % et a amélioré son efficacité de 10 %. Les solutions, déployées dans le cloud de Pega, s'inscrivent dans la continuité d'un business plan qui aidera l'État à réduire ses nombreux silos opérationnels et à déployer des processus plus efficaces, transparents et agiles dans l'ensemble de ses 14 agences gouvernementales.

PRODUCTIVITÉ ET PRÉCISION ACCRUES

L'État du Maine a éliminé les processus papier associés à ses services aux citoyens, qui nécessitaient souvent le déplacement physique de documents par son personnel. En digitalisant ses systèmes et processus informatiques stratégiques, l'État améliore aujourd'hui sa productivité, réduit ses coûts et diminue les risques d'erreurs manuelles.

DUPLICATION ÉRADIQUEE, EXPÉRIENCE SIMPLIFIÉE

L'objectif de l'État du Maine consiste à réduire ses coûts et la duplication en réalisant l'inventaire de l'intégralité des processus utilisés à travers son territoire et à les unifier au sein d'un processus commun pouvant être réutilisé par ses 14 agences. Grâce à la réutilisation de composants et au développement unique d'applications, l'État du Maine aura les moyens de mettre en place une expérience homogène pour toutes ses agences, tout en offrant une expérience plus fluide à ses administrés. L'État aura également l'opportunité d'éliminer ses efforts de développement superflus et de réduire les coûts associés à la création de processus et d'applications redondants.

DES AGENCES AGILES ET AUTOMATISÉES

L'État prévoit également d'utiliser un nouveau système agile et automatisé pour permettre le développement rapide d'applications adaptées à chacun des besoins spécifiques de ses agences. Pour faciliter l'accès aux services gouvernementaux par les citoyens, l'État du Maine prévoit par la suite de faire converger ses systèmes en une seule interface utilisateur unifiée nécessitant la saisie d'un seul nom d'utilisateur et d'un seul mot de passe, et l'exploitation d'un seul ensemble de données pour tous les services publics. De plus en plus d'usagers bénéficieront ainsi d'une expérience homogène, quels que soient les services publics dont ils ont besoin.

DÉLAI DE TRAITEMENT RÉDUITS À QUELQUES HEURES

L'État du Maine s'est rendu compte que certains de ses processus qui nécessitaient auparavant 40 jours pouvaient aujourd'hui être réalisés en quatre heures, ce qui a permis d'accroître la productivité du personnel et d'améliorer considérablement la satisfaction des usagers. Son objectif consiste à atteindre le même niveau d'efficacité et de productivité pour l'ensemble de ses processus grâce à la transformation de chacune de ses agences.

POINTS CLÉS

- Meilleure efficacité opérationnelle (4 heures au lieu de 40 jours)
- Jusqu'à 90 % de gains de productivité en développement initial
- Délai de déploiement futur estimé à quelques heures, contre plusieurs années auparavant
- Mise en place des systèmes en quelques heures au lieu de plusieurs mois

FISCALITÉ ET RÉGLEMENTATION



Les gouvernements financent les services publics en gérant leurs revenus, qui proviennent notamment de la fiscalité et de la réglementation. Les recettes fiscales sont issues de plusieurs mécanismes, tels que l'impôt sur le revenu des particuliers ou les taxes sur les produits, les services et les entreprises. Les services publics sont financés par l'impôt et en dépendent. La collecte et l'affectation de l'impôt doivent ainsi être précises et respecter les échéances. Les réglementations sont les règles promulguées par les pouvoirs publics, qui doivent être respectées. Les organismes de réglementation contribuent à l'application et au contrôle de ces réglementations et règles imposées par les gouvernements.

Le non-respect croissant de la législation fiscale favorise l'émergence d'un « écart fiscal ». Les systèmes automatisés jouent un rôle majeur dans la réduction de cet écart fiscal grâce à l'optimisation de la collecte de l'impôt et des méthodes de contrôle. Pega soutient le processus réglementaire des gouvernements et leur donne les moyens de mieux le gérer via, entre autres, l'automatisation et l'exécution homogènes de processus, d'analyses, de certifications et d'octrois de permis, d'autorisations et de licences. Les applications de Pega peuvent jouer un rôle essentiel dans le déploiement de systèmes qui soutiennent l'application et le respect des politiques et processus fiscaux. Cette technologie permet une prise de décisions plus avisées, un accroissement de la productivité et de l'autonomie des utilisateurs, et la mise en place d'une assistance en ligne pour les contribuables.

Bureau du recensement des États-Unis

PRÉSENTATION

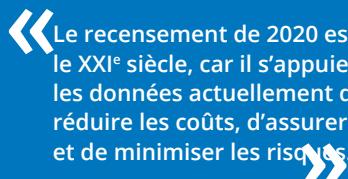
Le Bureau du recensement des États-Unis est la première source de données de qualité relatives à la population et à l'économie de la nation. Mandaté par la constitution des États-Unis, le Bureau du recensement utilise ses données pour soutenir un éventail de décisions sociales, économiques et politiques, notamment :

- La répartition des sièges au congrès
- La planification communautaire, telle que l'assistance aux personnes âgées et la construction de nouvelles routes et écoles
- La distribution de plus de 400 milliards de dollars de fonds fédéraux aux différents États, et aux autorités locales et tribales, pour l'amélioration de l'environnement, la santé publique, l'éducation et le transport
- L'éligibilité en matière de sécurité sociale, de pensions de retraite, de demandes de passeport, de recherches généalogiques et bien plus encore

Pour réunir ces données, le Bureau utilise plusieurs méthodes de collecte, entre autres, le recensement décennal de la population et des habitations (tous les 10 ans), le recensement économique (tous les cinq ans), le recensement des gouvernements, l'enquête American Community Survey, 11 rapports d'indicateurs économiques, ainsi que d'autres enquêtes et programmes.

En vue de moderniser et de rationaliser ses opérations de collecte et de traitement des données, le Bureau du recensement des États-Unis a lancé un programme de recensement des méthodes de collecte et de traitement des données d'entreprise (CEDCaP, Census Enterprise Data Collection and Processing). Le programme CEDCaP est une initiative visionnaire déployée dans l'ensemble du Bureau, visant à créer une solution d'entreprise intégrée et normalisée qui offrira des fonctions partagées de collecte et de traitement des données pour l'ensemble des recensements et des enquêtes.

Cette initiative permettra au Bureau de réaliser des économies en procédant au retrait de systèmes uniques propres à chaque enquête et en supprimant des fonctions redondantes. La solution entend essentiellement réduire la complexité et réaliser des économies significatives pour tous les recensements et enquêtes, avec une priorité actuellement accordée au recensement de 2020. Le programme CEDCaP devrait permettre au Bureau d'économiser des milliards à long terme.



Le recensement de 2020 est résolument tourné vers le XXI^e siècle, car il s'appuie sur les technologies et les données actuellement disponibles permettant de réduire les coûts, d'assurer une qualité homogène et de minimiser les risques.

Plan opérationnel – Recensement de 2020³

Recensement test de 2017

UNE ENQUÊTE TEST AUTOMATISÉE SOUMISE À 80 000 FOYERS DES ÉTATS-UNIS

Le recensement décennal de 2020 marque un tournant majeur : la collecte des données de chaque foyer des États-Unis passera d'un processus principalement basé sur papier à un processus essentiellement digital. Comme mentionné par le Comité de surveillance et de réforme de l'action gouvernementale de la Chambre des représentants des États-Unis en 2016 :

« L'utilisation correctement planifiée des technologies est essentielle à la réussite du recensement décennal, qui constitue l'activité la plus importante de la nation en temps de paix et la base de notre démocratie telle que définie par notre constitution. Si nous ne collectons pas les données correctes, ce pays ne disposera pas de la base nécessaire pour établir une politique publique adaptée, à la fois pour le secteur public et pour le secteur privé. »

Pour la première fois de leur histoire, les foyers américains seront ainsi invités à répondre à un recensement décennal en ligne. Rendu obligatoire par la constitution des États-Unis, le recensement décennal de la population et des habitations est réalisé tous les dix ans, et est à l'origine de nombreuses décisions économiques, politiques et sociales visant à servir les citoyens des États-Unis et à assurer leur bien-être. Le recensement test de 2017 permet au Bureau du recensement des États-Unis d'évaluer l'intégration des opérations et systèmes nécessaires pour donner les moyens aux foyers de répondre au recensement en ligne, préalablement au recensement de 2020. Ce test prévoit également la possibilité de répondre par téléphone et via un questionnaire papier traditionnel pour les citoyens qui préfèrent utiliser ces canaux. Dans le cadre de cet essai, une enquête test nationale automatisée a été soumise à 80 000 foyers à l'aide de la plate-forme ECASE (Enterprise Censuses and Surveys Enabling) conçue à partir de la plate-forme Pega 7.

OBJECTIF CLOUD

Le recensement test de 2017 s'est en particulier concentré sur les opérations automatisées, notamment la toute première utilisation de l'application en ligne automatisée ECASE basée sur Pega 7, qui offre la possibilité d'afficher l'interface en espagnol, et du système OCS (Operational Control Systems) ECASE conçu à partir de Pega 7 et intégré à la solution CQA (Census Questionnaire Assistance). Ce test de mise en production permettra également d'affiner les plans du Bureau du recensement visant à mettre en œuvre et à exploiter ces systèmes de recensement décennal à partir d'une infrastructure cloud.

En février 2017, la première phase de déploiement du système automatisé dédié au recensement test de 2017 a été lancée. À ce moment-là, les 80 000 adresses de l'échantillonnage ont été importées dans ECASE et traitées pour générer des données utilisables par l'imprimeur, qui a pu envoyer les courriers aux 80 000 foyers tests concernés.

Après avoir obtenu son autorisation de déploiement, l'application ISR Pega ECASE a été activée pour permettre aux foyers ayant reçu les courriers de répondre aux 10 questions du recensement décennal à l'aide de l'application Web ISR Pega 7. Un citoyen se connectant à l'application ISR sur Census.gov est ainsi en mesure de répondre à l'enquête en ligne. Après seulement six mois de développement, le Bureau du recensement a mis le système en production, démarrant la collecte des données et permettant aux citoyens de répondre facilement à l'enquête test sans rencontrer de problèmes majeurs.

3. <https://www2.census.gov/programs-surveys/decennial/2020/program-management/planning-docs/2020-oper-plan-exe-sum.pdf>



UNE APPROCHE D'ENTREPRISE

Le Bureau du recensement a choisi la plate-forme Pega 7 unifiée pour concevoir et mettre en œuvre l'ensemble de ses opérations dédiées au recensement des entreprises. Grâce à Pega, le Bureau est en mesure de déployer les fonctionnalités qu'il souhaite mettre en œuvre pour le recensement décennal de 2020. Il pourra reproduire des processus et ajouter de façon intelligente des capacités pour soutenir ses besoins économiques et démographiques, ainsi que ses contraintes en termes d'enquête, tous modes et canaux d'entrée confondus.

Sélectionnée pour jouer un rôle clé dans la modernisation du programme CEDCaP du Bureau, la société Pegasystems s'est appliquée à mettre en œuvre six des 12 composants majeurs du système CEDCaP, notamment le système en ligne automatisé, l'énumération des champs, la conception des questionnaires, le support système du listing et du mappage des adresses, et le système de contrôle opérationnel.

eCorrespondence

MODERNISATION DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE POUR LA COLLECTE DE DONNÉES

Afin d'améliorer l'assistance qu'il offre à ses usagers, de réduire ses coûts et d'atténuer les risques, le Bureau du recensement des États-Unis a modernisé la suite d'assistance métier qui assiste les entreprises dans les réponses qu'elles donnent dans le cadre des programmes de recensement et d'enquête. Cette modernisation a inclus le lancement d'une solution de gestion de la relation client (CRM) permettant de gérer les points de contact avec les usagers dans l'ensemble de l'organisation et d'unifier plusieurs systèmes disparates en une seule solution baptisée eCorrespondence. Les fonctionnalités de cette solution permettent à de nombreux types de sondés de créer des comptes utilisateur, de définir leurs préférences de réponse, de consulter l'état des questionnaires qui leur sont soumis, d'accéder aux questions fréquemment posées et de communiquer de manière sécurisée. Les canaux de communication incluront à terme des fonctions de discussion instantanée et bien plus encore.

Toujours dans le cadre du programme CEDCaP, l'application eCorrespondence donne les moyens aux agents du Bureau du recensement d'offrir une assistance améliorée aux usagers tout en assistant les gestionnaires de comptes, dont le but ultime est d'améliorer le taux de réponse aux enquêtes et l'utilisation des données.

POINTS CLÉS

Le Bureau du recensement utilise actuellement Pega pour l'aider à bénéficier des innovations et modifications apportées à la conception opérationnelle prévues pour le recensement de 2020 :

Jusqu'à 5 milliards de dollars d'économies grâce aux actions suivantes :

- Refonte du système de récupération des adresses
- Optimisation de l'automatisation
- Utilisation de dossiers administratifs
- Refonte des opérations sur le terrain

Ces innovations et modifications apportées à la conception incluent :

- Une réduction de 20 % de la productivité en matière de suivi en cas de non-réponse grâce à l'automatisation
- Une diminution de 50 % des cycles de contact par téléphone/visite personnelle par rapport au recensement de 2010
- Une baisse de 35 % des coûts de formation en raison d'une conception intuitive et d'une stratégie de formation révisée
- Une réduction des visites physiques superflues auprès des foyers tardant à répondre grâce à des fonctions dynamiques dédiées à la répartition de la charge de travail
- Une baisse du nombre de bureaux physiques et la possibilité de simplifier la structure organisationnelle de la gestion des visites sur le terrain
- La répartition plus efficace des ressources à l'aide d'une conception adaptative, de techniques d'acheminement et de fonctions de Case Management dynamique

TREASURY DEPARTMENT



Département du Trésor des États-Unis

PRÉSENTATION

Le Département du Trésor des États-Unis est en charge de promouvoir la prospérité économique et la sécurité financière des États-Unis. Partie intégrante du Trésor américain, le Bureau des services financiers soutient la mission du Département en lui offrant des services ponctuels de comptabilité, de financement, de recouvrement et de paiement, ainsi que des services partagés. Pour gérer le cycle de vie post-paiement du système de chambres de compensation automatisées (ACH, Automated Clearing House), du système FEDWIRE et des chèques du gouvernement émis par les agences américaines, le Bureau utilisait cinq applications héritées et de multiples processus disparates. Ces systèmes hébergeaient sept ans de données de paiement du gouvernement, soit 7 milliards d'écritures. En 2013, le Bureau des services financiers, un organisme né du rapprochement du Service de gestion financière et du Bureau de la dette publique, s'est associé à Pegasystems pour aider le Trésor à se moderniser davantage, à rationaliser sa comptabilité et à améliorer le service qu'il offrait à ses usagers.

Des paiements fédéraux sécurisés et précis qui respectent les échéances

Dans le but d'améliorer la conformité des paiements, d'optimiser le service offert aux différentes agences gouvernementales et de rationaliser les fonctions comptables, le Bureau des services financiers du Département du Trésor des États-Unis met aujourd'hui en place un projet de modernisation robuste de son système post-paiement (SPP). Ce projet pose les bases comptables pour toutes les activités de paiement et facilite la gestion de près d'un million de dossiers pour lesquels les paiements ne sont pas conformes.

La modernisation permettra d'étendre les fonctionnalités des applications héritées et d'offrir un accès Web aux utilisateurs, de sorte qu'ils puissent consulter leurs informations de paiement, poser des questions, demander la suspension des paiements et afficher les images numérisées de leurs chèques encaissés. Suite à la mise en place de ce projet, le Bureau tirera parti d'une gestion unifiée de l'intégralité du cycle de vie post-paiement (voie électronique et chèques) au sein d'un système digital unique, ce qui simplifiera, pour ses collaborateurs, la réponse aux questions relatives au paiement et le traitement des demandes spécifiques. Avec le système SPP, le Trésor des États-Unis sera en mesure de mieux gérer les exceptions, de mettre un terme aux lacunes de son processus de paiement et d'améliorer le service qu'il offre à ses usagers. Autre bonne nouvelle pour les contribuables américains : les coûts de fonctionnement du système seront réduits de 10 millions de dollars par an.

RESPECTER DES IMPÉRATIFS STRICTS DE SÉCURITÉ

Souhaitant mieux gérer les priorités et les dossiers les plus stratégiques du Trésor américain, le Département a choisi de déployer le système SPP sur la plate-forme automatisée et agile Pega, pour gérer 2 milliards de paiements par an. Les dossiers du Trésor contiennent des informations financières confidentielles qui nécessitent un niveau de sécurité élevé. Les fonctionnalités de sécurité et d'automatisation de Pega garantissent le respect des exigences de sécurité strictes du gouvernement fédéral. Les fonctions de sécurité additionnelles mises en œuvre incluent l'analyse des données confidentielles des postes agent, la gestion sécurisée des documents et un portail sécurisé qui donne les moyens aux institutions financières de consulter toute une gamme d'exceptions au système ACH fédéral et d'entreprendre les mesures nécessaires. Réseau électronique dédié aux transactions financières réalisées aux États-Unis, le système ACH est utilisé pour traiter les transactions de débit et de crédit par lots.

CONFORMITÉ DES PAIEMENTS ET TRANSPARENCE ACCRUES

Afin de garantir l'exactitude des paiements gouvernementaux, le Trésor utilise la solution de Pega pour gérer le traitement des exceptions relatives aux chèques et aux réclamations. Résultat : le Trésor a mis en œuvre un processus électronique consacré aux réclamations relatives aux chèques pour garantir l'exactitude des paiements et offrir un mécanisme permettant d'identifier et de corriger rapidement les paiements incorrects. Suite à la mise en place de ce nouveau processus électronique, le Département du Trésor parvient plus efficacement à affecter ses ressources à des objectifs prioritaires.

BIENFAITS SIGNIFICATIFS À PLUSIEURS NIVEAUX

Deux versions du système SPP ont été mises en œuvre pour améliorer ses fonctionnalités relatives aux paiements retournés et à la gestion des dossiers complexes associés à de multiples identifiants de bénéficiaires.

En l'état actuel, le système contribue ainsi à :

- L'élimination d'un million de documents papier
- L'amélioration des communications internes et des échanges avec d'autres agences et institutions financières
- La modernisation des processus du système ACH et des restitutions de chèque, et la gestion des réclamations concernant les paiements non perçus
- La fiabilité des données regroupées dans un unique système d'enregistrement pour toutes les activités post-paiement
- La simplification des rapports, de la gestion de la trésorerie et du rapprochement bancaire

Les troisième et quatrième versions sont en cours de développement. Le système SPP permettra à terme la mise en place d'un guichet unique et complet pour les services de post-paiement dédié aux agences gouvernementales et aux institutions financières. Après finalisation de son déploiement, il prendra en charge un vaste éventail de cas d'utilisation. Dans ces prochaines versions, la gestion du cycle de vie post-paiement par le système SPP offrira les avantages suivants :

Amélioration et maîtrise des processus pour le recouvrement de plus de 12 milliards de dollars publics à l'année

- Accroissement de la conformité des paiements et amélioration du service offert aux quelque 300 agences gouvernementales
- Efficacité accrue des interactions avec plus de 11 000 institutions financières
- Respect des normes de sécurité strictes du gouvernement fédéral
- Enrichissement de l'expérience de plus de 200 000 bénéficiaires/usagers par an
- Élargissement de la détection et de l'identification de la fraude au paiement, et amélioration de la documentation des dossiers correspondants, pour recouvrer les fonds et poursuivre les fraudeurs



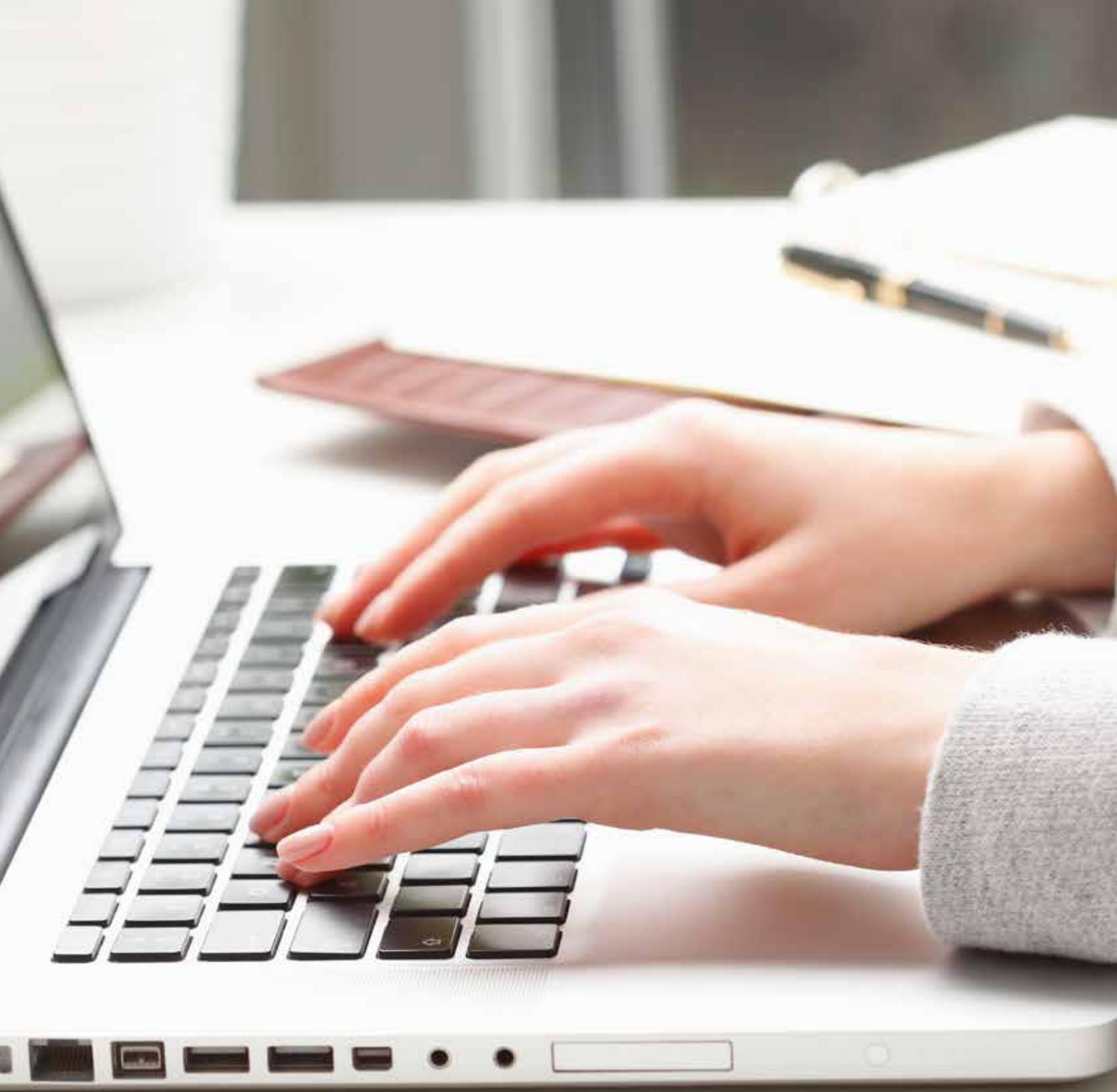
POINTS CLÉS

- Traitement de 1,3 milliard de paiements et enregistrements comptables, pour un montant de 3 000 milliards de dollars par an
- Réduction de 10 millions de dollars par an des coûts de fonctionnement du système pour les contribuables américains
- Élimination d'un million de documents papier
- Respect des normes de sécurité strictes du gouvernement fédéral
- Gestion facilitée de près d'un million de dossiers spéciaux
- Regroupement de données fiables dans un seul système d'enregistrement
- La simplification des rapports, de la gestion de la trésorerie et du rapprochement bancaire
- Amélioration et maîtrise des processus pour le recouvrement de plus de 12 milliards de dollars publics à l'année
- Élargissement de la détection, de l'identification et de l'évaluation de la fraude au paiement
- Accroissement de la conformité des paiements et amélioration du service offert aux quelque 300 agences gouvernementales
- Efficacité accrue des interactions avec plus de 11 000 institutions financières
- Amélioration de l'intégrité des paiements, de la visibilité, de l'efficacité, du service aux usagers et de la valeur pour les résidents américains

Nous traitons plus de 1,3 milliard de paiements et gérons 3 000 milliards de dollars annuellement. Le service de gestion des paiements du Trésor des États-Unis avait donc besoin d'une solution créative en mesure de gérer ce volume considérable de transactions sécurisées. Grâce à l'intégration de processus de post-paiement modernisés au sein de notre système innovant et unique, nous avons significativement amélioré l'intégrité des paiements, la visibilité, l'efficacité, le service aux usagers et la valeur pour les résidents américains.

WES JOHNSON

Directeur général adjoint
Centre financier de Philadelphie



Service des impôts de l'État de Californie

PRÉSENTATION

Le Service des impôts de l'État de Californie est la deuxième agence fiscale des États-Unis et représente la huitième économie la plus importante au monde. Il gère plus de 16 millions de déclarations fiscales de particuliers et 1 million de déclarations fiscales d'entreprises par an. Cet organisme fournit des services et des informations qui aident les contribuables à remplir correctement leur déclaration fiscale, et ce dans le respect des échéances, et à régler le juste montant de leur impôt. Les impôts sur le revenu des particuliers alimentant en grande partie les recettes fiscales que l'État consacre aux services publics, le Service des impôts de l'État de Californie avait besoin de combler les écarts entre l'impôt effectivement dû par les contribuables et leur déclaration fiscale. La clé pour y parvenir consistait à valider rapidement les déclarations fiscales de tous les contribuables de l'État au regard d'un code fiscal complexe et changeant. Dans cette optique, le Service des impôts de l'État de Californie a choisi Pegasystems comme solution centrale pour la validation correcte des déclarations fiscales. L'application de Pega fait partie du projet Données d'entreprise et collecte de l'impôt (EDR, Enterprise Data to Revenue) qui concerne les activités des entreprises et la modernisation du système.

Service amélioré et 2 milliards de dollars de recettes supplémentaires

Pour améliorer l'expérience de ses usagers et réduire ses coûts, le Service des impôts de l'État de Californie a mis en place le projet EDR. Il a choisi la plate-forme Pega pour les administrations publiques en premier lieu pour automatiser le traitement de la correspondance papier et en deuxième lieu pour traiter l'ensemble des 16 millions de déclarations d'impôt sur le revenu des particuliers pour la campagne fiscale 2016, soit 960 000 déclarations par jour. Grâce à l'amélioration des processus et à l'automatisation, le projet EDR a permis de générer plus de 2 milliards de dollars de recettes supplémentaires pour l'État.

Le projet EDR offre en outre des options en libre-accès sécurisées pour les contribuables, valide les déclarations et automatise et normalise les processus manuels. Les contribuables ont même la possibilité de choisir leur moyen de correspondance (messagerie électronique, téléphone ou SMS). Ils peuvent ainsi recevoir des réponses plus rapides et percevoir leurs remboursements plus tôt.

L'application permet par ailleurs au Service des impôts de l'État de Californie d'automatiser de façon intelligente le traitement des déclarations fiscales pour tous les scénarios possibles, et de tirer ainsi parti d'un traitement accéléré des remboursements aux contribuables et des paiements dus à l'État. À titre d'exemple, le système donne les moyens à l'organisme de reconnaître et de traiter plus facilement les situations de déclaration anormales, tels une fraude potentielle ou les arriérés éventuels des contribuables.

PRODUCTIVITÉ AMÉLIORÉE DES COLLABORATEURS, COÛTS INTERNES RÉDUITS

Le Service des impôts de l'État de Californie a mis en œuvre un système de validation des informations basé sur la solution de Pega, qui a permis d'éliminer les erreurs de déclaration les plus simples et donc de faire gagner du temps aux équipes chargées de cette tâche. Environ 20 % des déclarations fiscales inexactes sont le fruit d'une omission par les contribuables, de l'utilisation d'un formulaire incorrect et d'autres exceptions. L'objectif du Service des impôts de l'État de Californie consistait à réduire les exceptions, à valider les règles de façon automatisée et à sensibiliser les contribuables à la façon de gérer leurs impôts de façon plus précise et efficace. Grâce aux nouvelles fonctionnalités, les déclarations fiscales sont analysées et validées de façon automatique, pour des coûts de traitement réduits et une productivité des collaborateurs accrue. Avant le déploiement de la solution de Pega, la validation était réalisée manuellement.

« La campagne fiscale 2016 est la meilleure que nous ayons connue. Les améliorations que nous avons apportées, notamment l'utilisation de la solution Pega, nous ont aidés à traiter plus de 16 millions de déclarations d'impôts en moins de quatre mois. La semaine dernière, nous avons enregistré 4 millions d'écritures sans rencontrer un seul problème ni répondre à une seule demande de service. »

CATHY CLEEK

DSI, Service des impôts de l'État de Californie

DU PAPIER AU DIGITAL

Grâce à l'élimination quasi complète des processus papier inefficaces, le projet EDR automatisera le traitement de près d'un million de déclarations fiscales papier et électroniques. Une fois les documents numérisés, une application hébergée sur la plate-forme Pega identifie le type de correspondance et l'achemine automatiquement à qui de droit. Auparavant, le Service des impôts de l'État de Californie utilisait une vaste pièce de stockage pour entreposer de grandes quantités de documents papier qui étaient triés manuellement en diverses catégories.

POINTS CLÉS

- 2 milliards de dollars de recettes supplémentaires pour l'État
- 16 millions de déclarations fiscales traitées en un mois
- 24 000 déclarations d'impôts traitées en une heure
- Jusqu'à 960 000 déclarations fiscales traitées par jour au plus fort de l'activité
- 4 millions de déclarations fiscales en une semaine
- Libre-service accessible 24 h/24, 7 j/7 pour les échanges relatifs à l'impôt sur le revenu des particuliers
- Réduction du coût moyen de clôture de la campagne fiscale





Ministère de la Santé publique de Californie

PRÉSENTATION

Le ministère de la Santé publique de Californie est l'un des organismes de santé les plus importants des États-Unis. Il assiste les 39 millions de résidents de la huitième économie la plus importante au monde. Avec 10 agences employant environ 8 000 personnes, le ministère de la Santé publique de Californie garantit la santé et la sûreté des résidents de l'État californien, et gère les données et statistiques publiques sur la santé. Cet organisme propose un vaste éventail de services, notamment la surveillance de la santé de la population, l'éducation en matière de santé et l'aide sociale, l'évaluation des installations de soins de santé, la certification médicale, l'octroi de permis, d'autorisations et de licences, et bien plus encore. Cinq programmes du ministère émettent plus de 600 000 permis, autorisations et licences par an, qui couvrent les autorisations environnementales et alimentaires en passant par les licences permettant de délivrer des médicaments sur ordonnance. Le ministère de la Santé publique de Californie a établi un partenariat avec Pegasystems dans le but d'automatiser et d'améliorer son processus d'octroi de permis, d'autorisations et de licences, et d'éligibilité.

Réduction des délais de traitement des autorisations médicales à quelques jours

Souhaitant rationaliser et intégrer les services d'octroi de permis, d'autorisations et de licences, ainsi que de surveillance, de plus de 50 divisions différentes, le ministère de la Santé publique de Californie a déployé l'application Pega Certification and Licensing pour les administrations. Ce ministère traite plus de 125 types différents de permis, autorisations et licences, et en émet plus de 600 000 par an (concernant des personnes, des installations et des équipements). Généralement, l'obtention d'une licence peut nécessiter des semaines ou des mois en raison de la dimension manuelle des processus (saisie des demandes dans le système mainframe existant, envoi de documents papier ou programmation de rendez-vous physiques), ce qui ralentit l'activité commerciale de l'État. Après son déploiement complet, la solution de Pega permettra au ministère d'automatiser ses pratiques en matière d'octroi de licences, d'autorisations et de permis. Les administrés pourront donc formuler leur demande en ligne et recevoir de manière automatisée des informations concernant leur éligibilité et la validation de leur demande, ce qui accélérera les délais de traitement qui passeront de plusieurs mois à quelques jours. Le système prendra également en charge les paiements par carte bancaire pour des transactions plus rapides. Grâce à la rationalisation du processus, les équipes peuvent aujourd'hui se consacrer à des tâches plus stratégiques.

Nous traitons 600 000 demandes de permis, autorisations et licences liés au secteur des soins de santé par an. Nous avions ainsi besoin d'une application en mesure de prendre en charge un large volume d'opérations et d'évoluer au sein de notre État. Avec Pega, nous avons réduit nos processus manuels et accéléré le traitement des demandes, de plusieurs mois à quelques jours.

GARY NODINE

DSI, Ministère de la Santé publique de Californie

LA MODERNISATION, UNE ADAPTATION RAPIDE À L'ÉVOLUTION DES RÉGLEMENTATIONS

Pour gérer facilement les 125 types de permis, autorisations et licences existants et s'adapter en temps réel à l'évolution des réglementations, le ministère de la Santé publique de Californie entreprend aujourd'hui la refonte et le remplacement de son système mainframe existant. Avec l'aide de Pega, le ministère tire parti de la plate-forme pour les administrations publiques de Pega et de son application Pega Certification and Licensing pour associer automatisation intelligente des tâches et case management dynamique, via l'intégration facile de ces capacités à son système existant. Le ministère de la Santé publique de Californie est ainsi en mesure d'unifier ses systèmes, bases de données, feuilles de calcul, formulaires et listes de contrôle disparates au sein de processus intelligents entièrement automatisés. Il s'appuiera également sur cette approche pour le développement de nouvelles applications en la matière. Ce système moderne permettra au ministère de déployer des applications en plusieurs phases itératives et courtes, chacune s'appuyant sur la précédente, et de réduire ses délais de développement. Il lui offrira en outre l'opportunité de gagner du temps grâce à la définition et à la réutilisation de règles spécialisées pour gérer de façon dynamique et en temps réel les changements d'impératifs en matière de programme, de territoire géographique ou de canal.

POINTS CLÉS

- Traitement accéléré, de plusieurs mois à quelques jours
- 600 000 permis, autorisations et licences traités annuellement
- Prise en charge de 125 types différents de permis, autorisations et licences
- Automatisation et élimination des processus manuels
- Amélioration de la productivité des équipes
- Adaptation en temps réel à l'évolution des réglementations





POUR PLUS D'INFORMATIONS :

Rendez-vous à l'adresse : www.pega.com/fr/industries/government

LEADER DU MARCHÉ RECONNUS



- Intelligent Business Process Management Suites¹
- BPM-Platform-Based Case Management Frameworks²
- CRM Customer Engagement Center³



- BPM Platforms for Digital Business⁴
- CRM Suites for Large Organizations⁵
- Customer Services Solutions for Enterprise Organizations⁶
- Dynamic Case Management⁷
- Real-Time Interaction Management⁸

Expérience Pega⁹ :

- Retour sur investissement de 321 % avec un délai de récupération de 12 mois
- 75 % d'économies sur les coûts de développement
- 75 % de gains de productivité pour les utilisateurs finaux
- Réduction du délai de déploiement de 50 %

APPLICATIONS PEGA STRATÉGIQUES

- Plate-forme Pega pour les administrations publiques
- Customer Service pour les administrations publiques
- Field Service
- Mobile Operations

DES RÉUSSITES GOUVERNEMENTALES DANS LE MONDE ENTIER

Amélioration des processus gouvernementaux

- Service aux usagers
- Gestion des subventions
- Case management dynamique
- Certification et licences
- Plaintes
- Paiement et suivi des factures
- Achats
- Gestion des contrats
- Traitement des réclamations
- Gestion des incidents
- Interventions sur le terrain
- Gestion intelligente des processus métier

Exemples d'organismes publics utilisant Pega

- Her Majesty's Revenue and Customs
- Tribunaux du New Jersey
- Ministère de l'Agriculture des États-Unis
- Ministère des Anciens Combattants des États-Unis
- État du Maine
- Système de retraite du Texas
- Service des impôts de l'État de Californie
- Ministère de la Santé publique de Californie
- Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage
- Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galles-du-Sud
- Ministère de la Justice du Royaume-Uni
- Département du Trésor des États-Unis

1. Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites (18 mars 2015)

2. Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks (12 mars 2015)

3. Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center (4 mai 2016)

4. Étude « The Forrester Wave™ : BPM Platforms For Digital Business, Q4 2015 »

5. Étude « The Forrester Wave™ : CRM Suites For Large Organizations, Q1 2015 »

6. Étude « The Forrester Wave™ : Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015 »

7. Étude « The Forrester Wave™ : Case Management dynamique, T1 2016 »

8. Étude « The Forrester Wave™ : Real-Time Interaction Management, Q3 2015 »

9. The Total Economic Impact™ de la Pega 7 Platform, une étude de Forrester Consulting menée en octobre 2015 pour le compte de Pegasystems.

Ce graphique a été publié par Gartner, Inc. dans un document d'étude de plus grande envergure et doit être évalué dans le contexte de l'intégralité du document. Le document de Gartner est disponible sur demande auprès de Pegasystems, Inc.

Gartner n'apporte son soutien à aucun des fournisseurs, produits ou services présentés dans les études qu'il publie, et n'incite pas les utilisateurs de technologies à se limiter dans leur choix aux fournisseurs les mieux notés ou évalués. Les publications de Gartner reflètent les opinions du cabinet d'études Gartner et ne sauraient être interprétées comme des exposés factuels. Gartner décline toute garantie explicite ou implicite liée à ces études, notamment toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un but précis.



À PROPOS DE PEGASYSTEMS

Nous sommes Pegasystems, l'éditeur de logiciels leader dans le domaine de l'expérience client et de l'excellence opérationnelle. Notre logiciel cloud adaptatif qui s'appuie sur la plate-forme Pega® unifiée donne les moyens aux utilisateurs de déployer rapidement des applications et d'étendre et de modifier en toute facilité les fonctionnalités de ces dernières pour répondre à leurs besoins métier stratégiques. Forts de 30 ans d'existence, nous proposons des fonctions primées dans les domaines du CRM et de la gestion des processus métier, étayées par des systèmes avancés d'intelligence artificielle et d'automatisation robotique, pour aider les plus grandes marques du monde à atteindre des résultats impressionnants.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le site WWW.PEGA.COM/FR//INDUSTRIES/GOVERNMENT

Édition III

**BUILD
FOR
CHANGE®**