Les gouvernements, acteurs du changement

Réussites et bonnes pratiques

PEGA

Build for Change®

Sommaire

Préambule de la direction 4

Réussites et bonnes pratiques du secteur public 5

Gouvernement civil 6
Organisation de soutien à la communauté australienne 8
Ministère néerlandais des Affaires économiques (DICTU) 10
Office australien de propriété intellectuelle 12
Service écossais des archives 14
Shared Services Connected Ltd. (SSCL) 16
StepChange 18
Sveriges a-kassor : la Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage 20
Bureau de l'alcool, du tabac, des armes à feu et explosifs des États-Unis 22
Bureau de recensement des États-Unis 25
Ministère de l'Agriculture des États-Unis – Service de conservation des ressources naturelles 28
Ministère de l'Agriculture des États-Unis – Bureau de la direction financière 31
Ministère des Anciens combattants des États-Unis 35
Autorité britannique de la recherche dans le domaine de la santé 38
Bureau fédéral d'enquête des États-Unis – FBI 41

Défense et renseignement 42
Laboratoire de recherche de l'Armée de l'Air américaine 43
Corps des Marines des États-Unis 44

Gouvernement régional 46
Département de la santé publique de Californie 47
Gestion post-catastrophe dans plusieurs États : Centre d'indemnisation Deepwater Horizon à La Nouvelle-Orléans 48
Tribunaux du New Jersey 51
Département de la planification, de l'industrie et de l'environnement de la Nouvelle-Galles du Sud 54
Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galles du Sud 57
Ministère de l'Éducation du Queensland 58
Service des impôts de l'État de Californie 60
État du Maine 62
Système de retraite du Texas 64
Bureau de réglementation professionnelle du Vermont 66

Pega pour l'engagement client dans le secteur public 68

Pega Government Platform™ 70

Pour plus d'informations 72

À propos de Pegasystems 73

Préambule de la direction

Une chose est sûre : les gouvernements traversent l'une des périodes les plus dynamiques et importantes de l'histoire. Tenir la promesse de fournir des services de premier ordre tout en atteignant les objectifs des différents organismes est un combat de tous les instants. J'aime à rappeler à mes collègues que si les programmes étaient simples à gérer, c'est le secteur privé qui s'en chargerait. Seuls les gouvernements assument la lourde tâche de garantir la santé et le bien-être des citoyens, de préserver la qualité de l'air et de l'eau, et de veiller à l'éducation de chacun.

Il faut savoir faire preuve d'innovation, de collaboration et d'agilité pour naviguer dans un environnement où les financements, les règles de confidentialité et les politiques ne cessent d'évoluer. S'il y a une leçon à tirer des dirigeants et des programmes présentés dans ce document, c'est d'« Agir ». Avec la rapidité d'évolution du monde actuel, on ne peut pas se permettre d'attendre un plan clair et parfait. Ces témoignages de réussite sont le fruit d'une volonté d'aller de l'avant, de moderniser les solutions pour générer un maximum d'impact, et de toujours se concentrer sur les résultats.

Chez Pega, nous sommes incroyablement fiers de notre technologie axée sur les résultats, et notre solution de modernisation est régulièrement classée comme celle qui présente le moins de risques et le plus de valeur. Toutefois, nous sommes conscients que la technologie de pointe n'est qu'une pièce du puzzle que constitue la modernisation digitale. La véritable transformation exige de faire preuve de courage, de témérité et, plus que jamais, de passer à l'action.

J'espère que ces responsables et leurs histoires vous inciteront à prendre part au mouvement de modernisation de votre organisation. Pour en savoir plus sur ces réussites et les personnes qui y ont contribué, contactez-moi à l'adresse douglas.averill@pega.com, ou rendez-vous sur pega.com/fr/government.

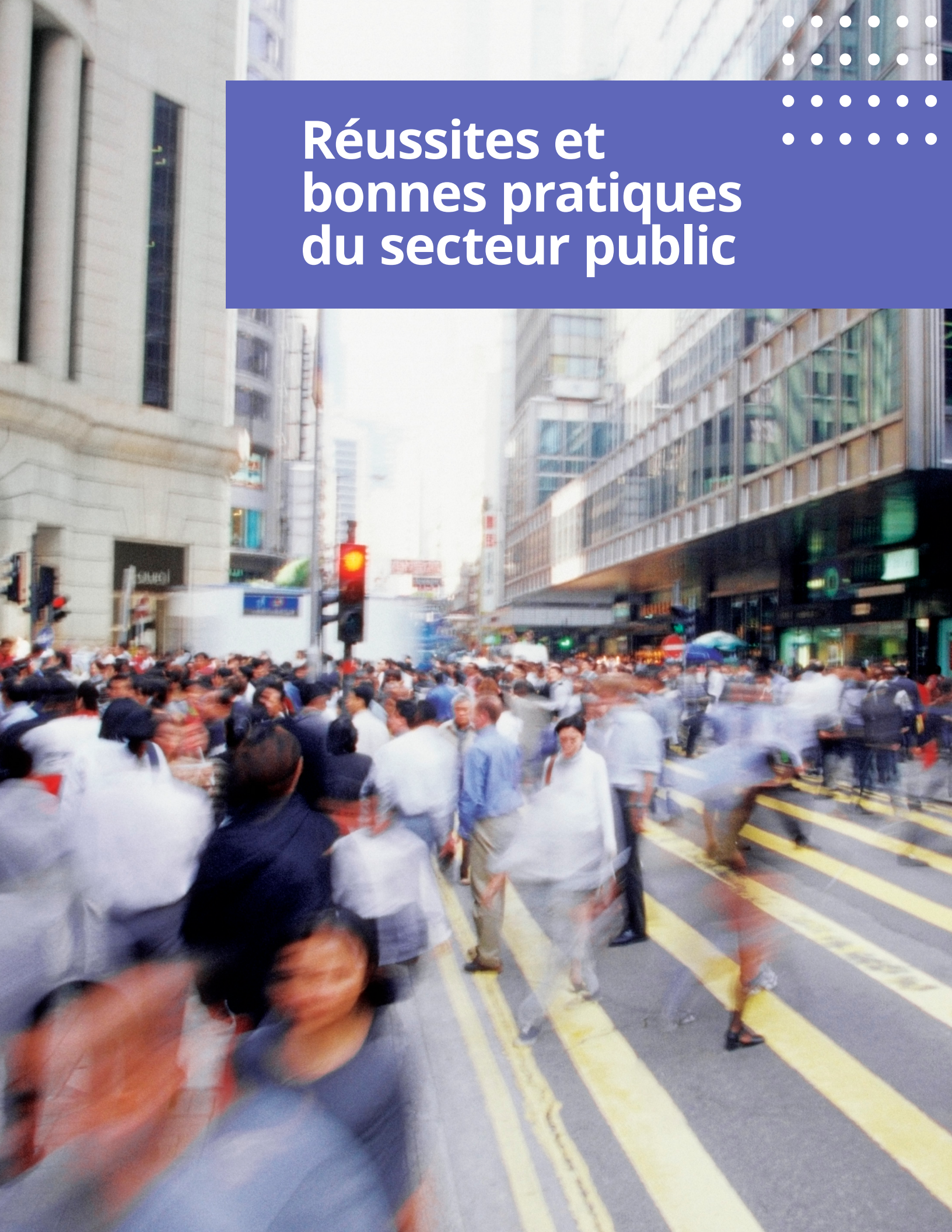
Cordialement,

Douglas Averill

Global Government Industry Markets Leader

Pegasystems

Réussites et bonnes pratiques du secteur public



Gouvernement civil

Organisation de soutien à la communauté australienne

Présentation

L'Organisation de soutien à la communauté australienne (Australian Community Support Organisation, ACSO) est une association à but non lucratif opérant dans les États de Victoria, de la Nouvelle-Galles du Sud et du Queensland, en Australie. L'ACSO propose un large éventail de programmes et de services aux personnes en réinsertion post-carcérale, ainsi qu'à celles qui sont dans le système de justice pénale ou risquent d'y entrer.

L'organisation a pour objectif de réduire le taux de criminalité, de prévenir la récidive et d'améliorer la sécurité publique en gérant une gamme complète de services, notamment des programmes de santé mentale et de centres d'accueil, ainsi que des services d'évaluation et de traitement de la toxicomanie et de l'alcoolisme, afin d'aider ses clients à prendre leur indépendance. Nombre de clients de l'ACSO sont orientés vers cet organisme par des agences opérant au sein du système de justice pénale, tels que la police, les tribunaux et les prisons, ou par des administrations publiques, des prestataires de soins de santé ou d'autres organismes.

Gérer le dossier de chaque client nécessite une chaîne complexe de processus métier. L'ACSO a choisi de faire confiance à Pegasystems pour rendre ses processus de gestion administrative et de *case management* des clients plus efficaces, et bénéficier d'une plus grande capacité d'adaptation à l'évolution des exigences liées au *case management* et aux clients. Sa mission : permettre aux travailleurs sociaux et au personnel de l'ACSO de passer plus de temps utile avec leurs clients et améliorer ainsi les résultats pour ces derniers.

> **« La mise en œuvre de Pega Platform et de l'application stratégique Customer Service a transformé le *case management* des clients de l'ACSO. La puissance et la flexibilité de la plateforme nous ont permis d'améliorer notre *case management*, de rationaliser et d'améliorer nos processus métier, d'optimiser notre efficacité et de produire des *insights* avancés à partir de nos données et de notre reporting, de façon à améliorer les résultats de nos clients. Nous sommes particulièrement satisfaits de la plateforme et du solide partenariat que nous avons établi avec Pega. Celui-ci nous a permis de maximiser notre retour sur investissement et de concevoir un système de *case management* flexible, évolutif et parfaitement adapté à nos besoins. »**
>
> **JANINE GLEDHILL**
> Directrice du programme de transformation
> Australian Community Support Organisation (ACSO)

Améliorer la qualité de vie grâce à la transformation des processus métier

Avant que l'ACSO n'entreprenne la migration de ses systèmes existants vers Pega Platform™, ses processus de *case management* (à savoir l'orientation, l'admission, l'évaluation et les programmes de traitement pour chaque client) étaient complexes et inefficaces. Les travailleurs sociaux et le personnel administratif étaient forcés d'extraire des données de sources disparates, tant internes qu'externes, parfois en faisant des copier-coller d'e-mails et de feuilles de calcul, voire en retapant des fax et des formulaires papier. Le processus de génération de rapports pour le *case management* et les organismes de financement était long et complexe.

Désormais, les travailleurs sociaux peuvent facilement générer des rapports et synthèses de notes de dossiers hautement personnalisés. Ils peuvent également, à tout moment, visualiser en temps réel sous la forme d'un tableau de bord toutes les interactions qu'ils ont eues avec un client donné, ainsi que l'ensemble des dossiers en cours pour chaque portefeuille de programmes. En mettant toutes les informations pertinentes à la disposition de son personnel en charge des clients, l'ACSO a directement amélioré l'expérience client, et fait en sorte que les réponses et interventions soient adaptées à leurs besoins et expériences.

L'ACSO a récemment mis en place un système de *case management* sur mesure pour les centres d'accueil, qui permet de veiller à ce que toutes les tâches liées aux clients et aux centres soient finalisées et clairement documentées dans les délais requis. La fonctionnalité intégrée « House 360 » permet la programmation, le reporting et le suivi de toutes les tâches et fonctions clés liées aux centres, de façon récurrente ou ponctuelle. Ces tâches incluent notamment la gestion des disponibilités, la planification d'urgence et le déménagement, ainsi que l'accès à tous les documents clés nécessaires au personnel dans le cadre du service d'entretien du centre (bâtiment physique). À la fin de leur service, les membres du personnel valident toutes les tâches requises et passent le relais au prochain collaborateur en service. L'ACSO peut ainsi veiller à ce que les tâches requises soient finalisées, pour offrir un service client optimal, garantir la sécurité du personnel et des clients, et l'entretien du centre d'accueil.

Un processus de développement plus flexible, collaboratif et axé sur les résultats

Grâce à la fonctionnalité Direct Capture of Objectives (DCO) de Pega, les équipes opérationnelle et informatique de l'ACSO peuvent rapidement collaborer pour concevoir, itérer et déployer des modifications ou mettre en place de nouveaux programmes (dossiers types), en s'assurant que les résultats finaux répondent aux besoins des clients. Avant Pega, la conception d'applications nécessitait des allers-retours permanents entre les équipes opérationnelle et informatique. Désormais, l'équipe informatique peut montrer à l'équipe opérationnelle le cycle de vie de ses programmes. Cette dernière peut ainsi prendre immédiatement connaissance du fonctionnement du programme et donner son feedback en temps réel. Lorsque les exigences d'un programme évoluent ou qu'une nouvelle fonctionnalité est requise, l'équipe informatique peut facilement apporter les modifications nécessaires, en collaboration avec l'équipe opérationnelle.

Les analyses prédictives : l'avenir de la sécurité publique

À l'avenir, l'ACSO espère utiliser Pega Platform™ pour déployer les analyses prédictives et l'aide à la décision, et améliorer ainsi les résultats pour ses clients. Un programme tel que celui-ci serait capable d'analyser les variables du cas d'un client donné (antécédents de toxicomanie et de santé mentale, antécédents judiciaires, traitements et programmes utilisés, etc.) dans le but de prédire les résultats probables pour la personne en question, en se basant sur les résultats d'autres clients présentant le même ensemble de variables. Le programme pourrait alors recommander les services et interventions les plus bénéfiques pour ce client.

POINTS CLÉS

- Délai de génération de rapports réduit à quelques heures (contre 3-4 jours auparavant)
- 20 000 clients chaque année
- Plus de 10 programmes complexes gérés, notamment dans les domaines de la toxicomanie, de la santé mentale et des services aux personnes handicapées, de la justice, de l'emploi, des services en centre d'accueil, de la recherche et de la défense des droits
- Collaboration en temps réel entre les équipes métier et informatique pour s'assurer que le résultat final répond aux besoins des clients

Ministère néerlandais des Affaires économiques

Présentation

Centre de services informatiques partagés au sein du ministère néerlandais des Affaires économiques, le DICTU est chargé de fournir des services informatiques à de nombreuses organisations publiques au sein du gouvernement central néerlandais, telles que les agences d'inspection, les ministères et les organisations de contrôle. Le DICTU héberge 1 500 applications, parmi lesquelles 800 sont personnalisées pour gérer des processus majeurs. Le DICTU compte plus de 1 300 employés.

Jusqu'à récemment, les organisations indépendantes du gouvernement néerlandais étaient responsables de leur propre service informatique, reposant sur 40 datacenters distincts. Résultat : un système de plateformes et d'applications très fragmenté, présentant peu de possibilités de partage et des applications redondantes entre les différents ministères et départements qui les composent. Le gouvernement néerlandais souhaitait donc remédier à cette situation et optimiser son efficacité en termes de coûts et de délais. Avec l'aide de Pega Government Platform™, le DICTU joue un rôle majeur dans cette initiative.

> **« Selon le fonctionnement de la nouvelle plateforme, si un certain processus (par exemple l'octroi d'une licence) fonctionne bien pour un client, un autre client peut en bénéficier. Cela permet au contribuable de gagner du temps et de l'argent. Le fait que nous puissions offrir ce type de technologie intelligente à nos clients au sein du gouvernement est tout simplement formidable. »**
>
> **WIM VAN DER LINGEN**
> **Architecte d'entreprise, DICTU**

L'objectif : une solution standardisée pour le gouvernement

L'objectif du DICTU était de mettre en place un service de *case management* unique et partagé pour les différents types d'organisations composant le ministère des Affaires économiques. Ce service doit prendre charge tous leurs processus majeurs (permis et licences, services publics et inspections), une première pour le gouvernement néerlandais.

Les systèmes existants étant codés en dur et hautement personnalisés, il était difficile de les mettre à jour, de les adapter et de les améliorer en fonction des nouvelles lois, procédures et réglementations en matière de sécurité. Par ailleurs, les divisions de chaque agence n'avaient pas la possibilité de dupliquer ou de partager des applications entre elles, puis de les adapter en fonction de leurs besoins. Les procédures manuelles, telles que l'utilisation de documents, d'e-mails et de feuilles de calcul, étaient monnaie courante.

Le DICTU s'est donc mis en quête d'une plateforme cloud qui répondrait à toutes ses exigences en matière de développement d'applications de *case management* :

- Services informatiques clé en main pour les organismes et services d'inspection du gouvernement
- Amélioration de la continuité et de l'agilité métier
- Time-to-market raccourci
- Productivité et efficacité accrues
- Réutilisation et spécialisation (approche « layer cake »)
- Meilleure satisfaction client
- Stricte conformité aux bonnes pratiques de sécurité édictées par le gouvernement

Pega répondait totalement à toutes ces exigences. Le DICTU a rapidement commencé à utiliser la plateforme dans le but de développer des services de *case management* partagés pour les agences du ministère néerlandais des Affaires économiques, en commençant par l'Inspection de la santé, le Service des télécommunications, le Service d'Inspection nationale des mines et le Conseil pour l'administration de la justice pénale et la protection des mineurs.

Un mode de travail plus efficace et collaboratif

Pour passer à la nouvelle plateforme, les équipes du ministère ont dû adopter une nouvelle philosophie, tant dans leur façon de développer leurs systèmes informatiques que d'effectuer leurs tâches courantes. L'approche progressive de la méthode agile Scrum était nouvelle pour la plupart des employés, mais ces derniers l'ont rapidement adoptée lorsqu'ils ont noté ses avantages : rapidité et collaboration. Ils ont également constaté que, comparée à l'approche axée sur les tâches de leur ancien système, l'approche axée sur les dossiers de la nouvelle plateforme favorisait la collaboration, l'efficacité, la précision, et la qualité des services offerts aux clients du gouvernement.

Et demain : l'État-plateforme

La mise en œuvre au sein des quatre premiers ministères étant terminée ou sur le point de l'être, le DICTU va aider les autres divisions à passer à la nouvelle plateforme de *case management* via son service d'abonnement, RijksZaak. Grâce à la solution du DICTU, la transformation digitale pour les fonctionnaires et clients du gouvernement est bien engagée.

POINTS CLÉS

- Une plateforme de *case management* unique pour les petites et moyennes organisations au sein du gouvernement néerlandais.
- Le DICTU dessert 240 sites différents aux Pays-Bas, dont 14 000 postes de travail et 13 000 appareils mobiles.
- Améliore la qualité et l'efficacité des opérations de contrôle des services d'inspection du gouvernement
- Améliore la continuité et l'agilité métier, et réduit les coûts pour les contribuables
- Ouvre la voie de la transformation digitale pour les fonctionnaires et les clients du gouvernement

McDonald's

Office australien de propriété intellectuelle

Présentation

L'Office australien de propriété intellectuelle (IP Australia) est l'organisme gouvernemental chargé d'administrer le système des droits de propriété intellectuelle. Il se compose de quatre grandes divisions : les marques, les brevets, la conception industrielle et les droits d'obtenteur. Il emploie environ 1 100 personnes pour répondre à un volume croissant de demandes liées à la propriété intellectuelle. L'Office conseille également le gouvernement australien sur l'élaboration des lois et participe à la sensibilisation sur les questions de propriété intellectuelle.

Il s'est lancé dans un important programme de transformation de ses technologies de l'information et de la communication, baptisé RIO (Rights-In-One). En partenariat avec Pega, l'office a complètement revu les technologies utilisées pour le *case management*, et remplacé plusieurs systèmes existants par une seule application pour l'aider à traiter plus rapidement les demandes liées aux droits de propriété intellectuelle.

En 2016, l'Office a conçu, développé et déployé sa première application Pega, pour les dessins et modèles. En 2018, le déploiement a été étendu aux processus relatifs aux marques.

IP Australia fait évoluer son fonctionnement et son service client

Accélérer le processus de validation sans compromettre l'assurance qualité

Depuis quelques années, IP Australia connaît une progression régulière des demandes à traiter, signe d'un dynamisme bienvenu en matière d'innovation. L'office traite environ 850 000 interactions du service client chaque année, dont environ 160 000 nouvelles demandes de droits de propriété intellectuelle. Ses revenus s'élèvent à près de 210 millions de dollars australiens par an.

Pour faire face à cette demande croissante et améliorer ses échanges avec les Australiens, il s'est lancé dans une transformation digitale de ses processus d'administration et d'examen des dossiers de conception. Il s'est appuyé sur la plateforme Pega pour déployer et maintenir un processus digital rationalisé pour le dépôt et le traitement des demandes. Le déploiement a impliqué la migration d'environ 17,5 millions d'enregistrements, une mise à niveau des composants de traitement de front-end et le remplacement complet du système interne utilisé pour gérer les dossiers de conception.

> **« Nous savions que l'agilité et la flexibilité de Pega nous permettraient de répondre aux futures demandes de nos clients. »**
>
> **ROB BOLLARD**
> Directeur des systèmes d'information, IP Australia

Un contexte de transformation plus large

La transformation voulue par l'Office australien de propriété intellectuelle passait nécessairement par la création d'un environnement de développement agile. Avant l'implémentation d'une série de solutions techniques, dont Pega, il mettait environ six mois à s'adapter à des changements législatifs ou à mettre une nouvelle fonctionnalité à disposition de ses utilisateurs et de ses clients. Désormais, les modifications et la résolution des problèmes se font quasiment en temps réel, dans le cadre d'un programme de travail plus large autour de la livraison continue.

C'est dans ce nouvel environnement agile que l'Office a pu étendre son déploiement à d'autres domaines. Il est passé à l'étape suivante de sa transformation : le déploiement de l'automatisation robotique pour rationaliser les processus avec Pega Robotic Process Automation. Auparavant, le personnel devait accéder aux données et les intégrer dans pas moins de sept systèmes différents. Grâce à l'automatisation, les tâches courantes de saisie de données se font de manière plus rapide et plus efficace. Résultat : les agents ont désormais plus de temps à consacrer à des tâches plus complexes de l'examen et la gestion des dossiers.

Grâce en partie à Pega, l'Office a pu migrer vers RIO 500 millions d'enregistrements contenus dans une base de données Adabas Natural sur mainframes vieillissante. L'un des principaux moteurs de cette transformation digitale était de réduire la complexité et la dette technique. La bascule des systèmes existants vers une plateforme dynamique unique a permis de décommissionner 35 systèmes et de réduire le coût annuel des licences de 1,4 million de dollars australiens (environ 875 000 euros). Le nouveau système rapportera 87 millions de dollars (55 millions d'euros) à l'Office sur l'ensemble de son cycle de vie.

POINTS CLÉS

- Amélioration des opérations en ligne de 12 % à 99,6 %
- Migration d'environ 17,5 millions d'enregistrements relatifs aux dessins et modèles et de 500 millions d'enregistrements liés aux marques
- 160 000 nouvelles demandes traitées chaque année
- Processus digital rationalisé pour des délais de validation raccourcis
- Maintien de l'assurance qualité tout en traitant de plus gros volumes
- Migration des dossiers complexes depuis les systèmes existants, limitation des processus manuels
- Création d'un environnement agile permettant de mettre en œuvre les changements plus simplement et plus rapidement
- Automatisation des tâches de saisie grâce à l'utilisation de Pega Robotic Automation

Service écossais des archives

Présentation

Créé il y a plus de 400 ans, le Service écossais des archives (Registers of Scotland, RoS) est le plus ancien registre foncier du monde. Avec sa garantie de propriété soutenue par l'État, le RoS protège le public de la fraude et des pertes financières qu'un manque de transparence dans les transactions foncières et la propriété foncière pourrait causer. Cet organisme est chargé de la gestion et de l'administration de 18 registres fonciers, immobiliers et judiciaires.

Afin de moderniser les interactions avec ses clients, d'améliorer l'efficacité et la réactivité du personnel, et de faire du RoS l'organisation phare en matière de gestion des registres fonciers en Écosse, ce dernier a entamé une transformation opérationnelle dans laquelle Pega a joué un rôle clé.

Le RoS a mis en œuvre Pega Platform™ et utilise désormais une nouvelle application de *case management* en lieu et place de son système papier actuel pour effectuer le premier enregistrement d'acte de propriété foncière en Écosse. Le déploiement initial de la solution prend en charge le processus d'enregistrement ordinaire par défaut. D'autres efforts d'amélioration de l'application sont en cours afin de prendre en charge les processus d'enregistrement exceptionnels et la numérisation de processus supplémentaires.

Le Service écossais des archives améliore l'efficacité et la réactivité des clients

La nécessité de moderniser et d'automatiser les processus papier dans le respect de la réglementation

Le RoS devait moderniser ses processus papier existants, qui étaient inefficaces pour l'enregistrement des actes de propriété foncière. L'organisme a dû se conformer aux demandes du ministre écossais : numériser tous les registres historiques de propriété foncière, et permettre l'enregistrement et la cession de propriété en ligne. Il devait également se moderniser pour se doter de processus, de systèmes et d'effectifs plus flexibles afin de s'adapter à l'évolution du contexte économique et, surtout, aux variations du marché immobilier.

« **Créé il y a plus de 400 ans, le Service écossais des archives s'est forgé une réputation enviable auprès de ses pairs à travers le monde. Grâce au déploiement de la solution Pega *Case Management*, nous disposons désormais d'un élément essentiel à notre transformation, qui nous permet de fournir des services numériques répondant pleinement aux attentes de nos clients.** »

CHARLES KEEGAN,
Directeur de l'enregistrement et de la transformation,
Service écossais des archives

Accélérer l'enregistrement des actes de propriété foncière et numériser tous les documents papier historiques

Le Case Management System (CMS) du RoS est une solution permettant d'accélérer l'enregistrement des actes de propriété foncière en Écosse. Il prend en charge la migration de tous les actes de propriété vers des registres en ligne basés sur des cartes. La solution Pega prend en charge le processus de « premier enregistrement », c'est-à-dire l'enregistrement initial d'une propriété qui n'est pas encore enregistrée digitalement. La solution automatise la création du dossier d'enregistrement, y compris la numérisation des documents papier, la vérification, le mapping, l'enregistrement, l'assurance qualité et l'envoi final des documents physiques du dossier à l'agent concerné.

L'ancien processus papier proposait des contrats de niveau de service (SLA) de 20 jours pour les demandes simples, et de 130 jours pour les demandes complexes. La majeure partie du temps nécessaire au traitement d'un dossier consistait à déplacer physiquement les documents du dossier afin qu'ils soient traités par les différents intervenants. Les premiers résultats du traitement des dossiers via la plateforme indiquent que les agents sont en mesure de traiter les cas simples en un seul jour, et qu'ils peuvent traiter plus de dossiers qu'auparavant.

La première version du CMS répond à quatre objectifs clés :

1. Attribution numérique des dossiers : accélération du déroulement des tâches selon des règles métier qui déterminent l'attribution choisie.
2. Documentation numérique des dossiers : association de copies digitales numérisées des documents envoyés afin d'éviter le déplacement manuel des documents physiques associés à chaque dossier (accélération du processus) et de réduire le risque liés au déplacement des actes papier originaux dans les bureaux du RoS.
3. Meilleures capacités décisionnelles : permettre l'analyse quantitative du workflow afin d'identifier et de hiérarchiser les gains d'efficacité.
4. Assurance qualité : permettre l'échantillonnage automatique des tâches afin de procéder à un contrôle qualité et de résoudre les problèmes qualité identifiés.

Autres avantages de la solution :

- Optimisation du suivi de l'état des dossiers. À l'heure actuelle, les dossiers dont le délai de traitement dépasse les SLA risquent d'entacher la réputation du RoS et de l'exposer à des pénalités financières.
- Traitement automatique des tâches actuellement effectuées manuellement.
- Gestion des documents numériques relatifs aux dossiers afin de permettre leur archivage et leur réutilisation future.
- Les documents papier historiques sont sécurisés électroniquement afin d'éviter tout risque de perte ou de détérioration et d'améliorer les contrôles (audits).
- Plus grande capacité à traiter les dossiers dans leur intégralité, avec un effectif réduit, ce qui permet au RoS de garantir sa viabilité financière dans un contexte économique changeant.
- Les informations électroniques non personnelles peuvent potentiellement être vendues à des tiers intéressés et constituent une valeur ajoutée potentielle pour d'autres organisations du secteur public.

Contexte et considérations plus larges

Le Service écossais des archives a reconnu la nécessité d'améliorer les problèmes immédiats liés au premier enregistrement des propriétés, mais également la nécessité plus générale d'opérer une transformation digitale de bout en bout. Pega Platform™ lui a permis d'effectuer cette transformation en adoptant une approche agile et progressive, avec un retour sur investissement rapide pour le processus de premier enregistrement, tout en conservant la possibilité de réutiliser les composants de la solution dans le cadre de processus exceptionnels. La facilité d'intégration au système informatique actuel est essentielle pour atteindre les objectifs à long terme du service en généralisant l'usage de la plateforme d'entreprise Pega. Par ailleurs, grâce au transfert de compétences et à la formation d'une équipe en interne, le service peut modifier la solution existante en toute autonomie et en déployer de nouvelles.

POINTS CLÉS

- Plus ancien registre foncier au monde, créé il y a 400 ans.
- Traite environ 400 000 enregistrements d'actes fonciers par an, dont environ 41 000 premiers enregistrements.
- L'utilisation du CMS a démontré que le délai moyen de traitement des dossiers simples a été réduit de 17,7 jours (ancien processus papier) à 8,9 jours, avec un potentiel supplémentaire de réduction des délais.

SSCL : une stratégie de services conçue pour améliorer l'efficacité, les économies et l'expérience des employés

Présentation

En tant que fournisseur de services partagés pour plus de 20 départements du gouvernement britannique (de la Metropolitan Police au ministère de la Défense), Shared Services Connected Ltd. (SSCL) offre ses services à près de 600 000 employés du secteur public dans un environnement en constante évolution.

Durant des années, SSCL, une joint-venture établie entre le Cabinet Office du gouvernement britannique et Sopra Steria, s'est appuyée sur des processus manuels et gourmands en ressources pour gérer les salaires, répondre aux demandes de renseignements et superviser les tâches administratives. Toutefois, adopter cette approche séculaire pour gérer 7 millions de transactions, 2,5 millions d'appels, 2 millions de factures et 50 milliards de livres sterling de paiements annuels est rapidement devenu problématique.

L'entreprise savait qu'elle devait adopter une stratégie plus rapide et plus efficace afin de fournir les services sur lesquels les citoyens et les entreprises du Royaume-Uni comptent pour assurer leur qualité de vie, leur bien-être personnel et des résultats métier positifs.

Une plateforme puissante

SSCL a donc déployé SSCL Service+. Reposant sur la technologie Pega Customer Service, SSCL Service+ propose un processus rationalisé pour assurer le suivi, la gestion et la résolution des requêtes tout en offrant une visibilité de bout en bout sur plusieurs canaux. Ainsi, la plateforme aide non seulement SSCL à améliorer son efficacité opérationnelle, mais aussi à favoriser la productivité et l'engagement de ses effectifs.

Exemple : les agents de SSCL reçoivent des milliers d'e-mails divers par jour, allant des demandes de service existantes aux candidatures. Par le passé, les équipes de SSCL manquaient de temps et peinaient à gérer ces nombreux e-mails dans Outlook. L'entreprise, qui jonglait déjà avec plus de 500 boîtes de réception, voyait s'accumuler les e-mails à traiter. Sans aucune visibilité sur les canaux et sans approche cohérente de l'acheminement des demandes par e-mail, la duplication du travail, les niveaux de service insuffisants et les réponses incohérentes devenaient monnaie courante.

Mais tout a changé avec le lancement de SSCL Service+, qui offre une visibilité sur les tâches de bout en bout. Service+ achemine correctement les demandes et fournit aux employés une vue à 360 degrés de toutes les communications. E-mails, appels téléphoniques ou conversations en ligne, les demandes sont automatiquement acheminées vers la bonne personne, qui peut ainsi fournir les bonnes informations avec davantage de précision et de cohérence.

Visibilité de bout en bout

Acheminer les demandes plus intelligemment vers le bon agent permet également de fournir plus rapidement des informations précises. SSCL espère ainsi réduire le volume des requêtes de 60 %, tout en permettant aux employés de se concentrer sur des tâches importantes plutôt que sur des activités sans valeur ajoutée.

> **« Cette solution innovante contribue à faire de SSCL un endroit où il fait bon travailler, tout en offrant une expérience client de premier ordre. »**
>
> **GRAHAM COCKCROFT,**
> Directeur de l'innovation, SSCL

Exemple : un fonctionnaire reçoit un e-mail l'informant qu'il a été trop payé en raison d'une erreur de traitement. Auparavant, l'équipe du service des trop-perçus de SSCL devait passer plusieurs jours à résoudre ce problème. Mais grâce à Service+, les agents ont instantanément accès à tous les détails du paiement, de la source de l'erreur aux détails de correspondance, ce qui leur permet de corriger l'erreur plus rapidement.

En bénéficiant d'une vue globale sur tous les communications et canaux de SSCL, les équipes du service client peuvent également hiérarchiser les tâches et effectuer un tri. Par exemple, une demande concernant la paie peut être plus urgente qu'une demande d'ordre financier, c'est pourquoi il convient d'y répondre en priorité. En offrant aux équipes la possibilité de déterminer les tâches prioritaires et de les traiter, la solution permet en définitive d'optimiser le service client.

Les avantages des reçus automatisés

La solution Service+ transforme également le processus de reçus bancaires de SSCL. Dans le passé, ce processus impliquait de rapprocher minutieusement les reçus bancaires d'un large éventail de services gouvernementaux avec les enregistrements du système de planification des ressources (ERP). Le volume de reçus constituait le principal problème, suivi de près par de multiples normes départementales que les membres de l'équipe devaient mémoriser afin de traiter les reçus correctement.

Aujourd'hui, Service+ traite les reçus de tous les services, les paiements sont rapprochés avec les enregistrements ERP et traités automatiquement, et des dossiers sont créés pour gérer les exceptions aux contrats de niveau de service (SLA). Ce processus de rapprochement et d'automatisation permet d'éliminer les tâches basiques tout en simplifiant l'audit, en réduisant les erreurs humaines et en diminuant les coûts opérationnels.

Dans les faits, depuis le déploiement de Service+, SSCL a déjà obtenu des résultats métier concrets. Par exemple, par le passé, les erreurs de reçus obligeaient les employés à remplir un rapport d'incident de service. Mais avec Service+, l'organisation a enregistré un taux de rapprochement réussi de 60 % dès le premier jour, et ce chiffre devrait dépasser les 80 % grâce à un ajustement de la solution au cours des prochains mois.

Envisager l'avenir

Outre l'optimisation de l'efficacité opérationnelle et de l'expérience des employés, la prochaine étape pour SSCL consiste à opérer une transition vers des services partagés intelligents et automatisés dans le cloud pour bénéficier d'un accès partout et à tout moment. En attendant, SSCL continuera à s'appuyer sur Service+ pour fournir des services reproductibles à ses clients du secteur public dans un environnement en constante évolution.

StepChange

Présentation

L'association StepChange Debt Charity, basée au Royaume-Uni, offre le service de conseil le plus complet du pays en matière d'endettement. Elle accompagne chaque année plus de 600 000 personnes en difficulté financière et doit constamment s'adapter à l'évolution de l'endettement et des besoins de ses clients. Sur les 25 dernières années, StepChange a ainsi aidé plus de 5 millions de personnes endettées et facilité le remboursement de plus de 4 milliards de livres.

Pour 2022, l'association souhaite doubler le nombre de personnes prises en charge chaque année, mais aussi contacter et accompagner ses clients de manière plus proactive, avant qu'ils ne soient trop endettés. En effet, la multiplication des séparations, des problèmes de santé mentale et de consommation de stupéfiants, ainsi que la hausse du coût du logement, ont entraîné une hausse du nombre de demandeurs. Pour atteindre son objectif, l'association savait qu'elle devait investir dans une nouvelle technologie, moderniser ses méthodes de travail et proposer de nouveaux services et outils en ligne à ses clients. Elle a choisi de faire appel à Pega pour y parvenir.

> **« Avec nos systèmes existants, il était inenvisageable de doubler le nombre de nos clients sur trois ans, conformément à notre objectif. Grâce à Pega, nous disposons désormais d'une plateforme de service client capable de simplifier et d'accélérer considérablement le parcours client, tout en améliorant notre niveau de service. »**
>
> **PHIL ANDREW**
> Directeur général de StepChange Debt Charity

De systèmes disparates à une plateforme unifiée

Avec Pega Platform™, StepChange a mis en place une solution de service client unifiée nommée PULSE. Plus rapide et plus facile à utiliser, elle lui permet d'améliorer l'expérience client et de rationaliser ses opérations. Jusque-là, ses conseillers s'appuyaient sur plusieurs systèmes différents et pas toujours compatibles, ainsi que sur des processus papier, des feuilles de calcul et des e-mails. Ce fonctionnement entraînait des doublons et des erreurs humaines. En outre, la nécessité de jongler entre plusieurs systèmes pour trouver et saisir des informations allongeait considérablement la durée des entretiens avec les clients.

La nouvelle solution PULSE intègre de manière transparente les nouveaux composants avec les anciens pour prendre en charge chaque étape du processus de conseil : inscription, saisie des informations financières, offre de solutions aux clients sur la base d'une logique décisionnelle complexe, ou encore vérification et traitement des informations pour les solutions existantes en aval. Un centre de connaissances intégré permet aux employés d'accéder aux informations sans quitter PULSE. Ils n'ont ainsi plus à ouvrir des applications distinctes pour y faire leurs recherches. Des barres d'avancement et des tableaux de bord indiquent en temps réel aux clients et conseillers où ils en sont du parcours de conseil.

La nécessité d'une expérience omnicanal solide

Si StepChange a choisi Pega, c'est en partie car notre plateforme était la plus à même d'offrir l'expérience omnicanal que l'association jugeait essentielle à la réalisation de ses objectifs. Plus de 60 % des conseils fournis par StepChange sont délivrés en ligne. Par conséquent, l'association avait besoin d'une solution totalement compatible avec les appareils mobiles et capable de prendre en charge le chat en direct et la co-navigation. Afin de pouvoir accompagner plus de personnes, StepChange a pour objectif que 70 % de ses clients utilisent son portail en libre-service et le chat ou la co-navigation pour obtenir des conseils, plutôt que le téléphone uniquement.

PULSE améliore aussi l'expérience téléphonique, à la fois pour les clients et pour les conseillers. Jusque-là, de nombreux appels pouvaient durer plus d'une heure. StepChange estime qu'une fois que la nouvelle solution sera opérationnelle partout, la durée moyenne des appels diminuera de 20 %. Avec PULSE, les conseillers peuvent accéder très facilement aux données de leurs clients en ligne, personnaliser leurs questions en fonction de ces informations, et bénéficier de recommandations et de plans d'action fournis par le système en fonction du profil et des réponses de chaque client. Pour les employés, la fusion des équipes de conseillers et des types d'appels se traduit par des tâches plus variées.

Des résultats positifs dès les premiers jours

StepChange commence tout juste à déployer sa solution, mais les résultats sont déjà là : les employés font part de leur satisfaction, la durée des appels diminue, de plus en plus d'utilisateurs réalisent la totalité de leur parcours en ligne, et le passage d'un canal à l'autre fonctionne sans problème, ce qui permet aux utilisateurs de demander conseil, comme et quand ils le souhaitent.

POINTS CLÉS

- Chaque année, StepChange aide 600 000 personnes en difficulté à gérer leurs dettes.
- Doublement du nombre de personnes accompagnées prévu d'ici fin 2022.
- Prévention de l'endettement favorisée par des démarches proactives et des formations financières.
- Nouvelle solution omnicanal et adaptée aux mobiles, qui prend en charge le chat en direct et la co-navigation.
- Baisse estimée de 20 % des temps d'appels.
- ROI immédiat en termes de satisfaction des employés, engagement client en ligne et transition omnicanal.

Sveriges a-kassor : la Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage

Présentation

Sveriges a-kassor, la Fédération suédoise des caisses d'assurance chômage, s'occupe des prestations d'assurance-chômage pour environ 4 millions de membres. Les 25 caisses indépendantes d'assurance chômage, qui couvrent la population active de Suède, sont généralement organisées par profession. Si l'un de ses membres perd son emploi, les caisses utilisent les données et les renseignements sur ce membre, comme sa profession et son salaire, pour s'assurer que l'allocation de chômage lui est versée le plus efficacement possible. Sveriges a-kassor assure, pour chacune des 25 caisses, le développement des systèmes informatiques, le soutien juridique et la sécurisation des paiements à partir d'une infrastructure informatique commune.

Lorsque Sveriges a-kassor a voulu améliorer le service pour ses membres et créer un processus de *case management* plus efficace et plus fiable, la fédération s'est associée à Pegasystems. Aujourd'hui, les diverses caisses d'assurance chômage de l'organisation sont regroupées au sein d'une plateforme informatique unique et cohérente, qui permet à la fois la réutilisation et la spécialisation. Les membres, tout comme les agents, bénéficient ainsi d'une expérience numérique en ligne de haute qualité. Cette plateforme robuste sous-tend le service client, les paiements, le portail public et le *case management*, et constitue la source unique de vérité (« single source of truth ») pour l'ensemble de ses 25 organisations.

> **« Grâce à Pega, les 25 caisses d'assurance chômage de Sveriges a-kassor peuvent servir les citoyens plus rapidement et plus facilement en période de besoin réel. Parallèlement, le système libère du temps aux agents et peut être directement modifié en interne. »**
>
> **TOMAS ERIKSSON**
> PDG, Sveriges a-kassor

Une résolution plus rapides des dossiers et un meilleur service

Sveriges a-kassor accompagne ses membres pour qu'ils soient en mesure de payer leurs factures et de subvenir aux besoins de leur famille dans les périodes difficiles. À cette fin, l'organisation devait accélérer la résolution des dossiers, en remplaçant ses processus lents, sur papier et par téléphone, par des processus numériques en libre-service sur internet. Maintenant, au lieu d'envoyer des formulaires par courrier, les membres peuvent transmettre leurs renseignements par l'intermédiaire d'un portail en ligne et même télécharger des fichiers au besoin. Avec le nouveau système, les membres peuvent soumettre une demande d'assurance chômage en ligne le lundi et percevoir le paiement dès le jeudi, alors qu'il fallait auparavant plusieurs semaines. L'utilisation d'internet par les membres est passée de 65 % à 97 % depuis la mise en œuvre de la nouvelle plateforme.

Des processus simplifiés qui répondent aux exigences de la pandémie de COVID-19

La pandémie de COVID-19 a entraîné une augmentation du nombre de demandes de prestations de chômage, que le nouveau système a réussi à absorber. Avec 120 000 dossiers traités chaque lundi matin et jusqu'à 80 000 utilisateurs mobiles simultanés sur une période de quatre heures, les agents doivent être en mesure de travailler avec un maximum d'efficacité. Grâce à la nouvelle plateforme numérique, il n'est presque plus nécessaire de saisir à nouveau ou de modifier les renseignements sur les membres, ce qui permet de gagner du temps et de réduire le risque d'erreur. Désormais, les agents peuvent répondre à l'augmentation de la demande, mais aussi consacrer plus de temps aux membres pour satisfaire leurs besoins. Sveriges a-kassor espère réaliser encore plus de gains de productivité à l'avenir, grâce aux nouvelles fonctionnalités d'analyse et de reporting pour faciliter la distribution et la gestion des dossiers.

Répondre à la demande d'accès omnicanal

Les citoyens d'aujourd'hui souhaitent interagir avec le gouvernement sur le canal de leur choix, y compris les smartphones, les tablettes et les ordinateurs personnels traditionnels. Désormais, les membres de Sveriges a-kassor peuvent vérifier leur admissibilité et traiter leurs demandes par n'importe quel canal. La nature omnicanale de la plateforme Pega signifie que chaque application peut être conçue une seule fois et être disponible via n'importe quelle interface utilisateur. Il n'est pas nécessaire de revoir la conception pour chaque canal.

Une vue à 360° des citoyens

Grâce à la nouvelle plateforme, Sveriges a-kassor dispose d'une image complète du parcours de ses membres, y compris de toutes leurs interactions avec les agents. L'intégration de multiples sources de données permet aux agents de facilement déterminer où un membre sans emploi a travaillé auparavant, et de visualiser de façon sécurisée ses précédents salaires ainsi que les paiements ou aides qu'il perçoit d'autres programmes publics, le cas échéant. Tout l'historique d'emploi des membres est numérisé et centralisé de façon sécurisée, ce qui rend le processus de paiement des prestations rapide et efficace, tout en protégeant la confidentialité des membres. Par ailleurs, les membres ont la possibilité de consulter à l'avance la date de virement de leur allocation de chômage, en vérifiant simplement en ligne. Ce gain de transparence leur permet de mieux planifier et se préparer.

Réutilisation, spécialisation et adaptation au changement

Grâce aux capacités robustes de réutilisation de la plateforme Pega, les 25 caisses Sveriges a-kassor peuvent toutes tirer parti de processus et de données communs, tout en accédant à des fonctionnalités spécifiques à leurs besoins. Par exemple, chaque caisse peut facilement personnaliser son portail pour refléter l'identité et le langage propres à sa spécialité. Autre avantage : dès que des changements de réglementation ou de processus métier interviennent, les applications peuvent être rapidement adaptées le cas échéant, sans qu'il soit nécessaire de tout réinventer.

De plus, grâce à l'interface utilisateur intuitive de la plateforme et à des processus cohérents dans l'ensemble des caisses, seule une formation minimale des agents est nécessaire. Cela réduit le risque associé au manque d'expérience du personnel, augmente la productivité et améliore le service client.

POINTS CLÉS

- Amélioration de l'évolutivité pour 25 organisations et 4 millions de membres
- Réduction du temps de résolution des dossiers à quelques minutes, contre plusieurs semaines auparavant
- Augmentation de l'utilisation du portail en ligne par les membres, qui est passée de 65 % à 97 %
- Réduction du délai de traitement des versements d'allocations chômage à quatre jours à compter de la demande initiale
- Prise en charge de 120 000 dossiers chaque lundi et 80 000 utilisateurs mobiles simultanés en quatre heures
- Montée en charge réussie pour répondre à l'augmentation des demandes d'allocations suite à la pandémie de COVID-19

Bureau de l'alcool, du tabac, des armes à feu et explosifs des États-Unis

Présentation

Le Bureau de l'alcool, du tabac, des armes à feu et explosifs (Bureau of Alcohol, Tobacco, Firearms and Explosives, ATF) est un organisme de réglementation et d'application de la loi au sein du ministère de la Justice des États-Unis, dont l'objectif est de protéger les communautés contre les actes criminels. L'organisme est chargé de traduire en justice les criminels et organisations criminelles impliqués dans le trafic/usage illégal d'armes à feu, le stockage/usage illégal d'explosifs, des incendies criminels, des attentats à la bombe et des actes de terrorisme, ainsi que dans l'usage détourné de l'alcool et du tabac. L'ATF s'occupe également de l'octroi des licences et de la réglementation de l'industrie des armes à feu et explosifs.

Pour soutenir ses opérations, l'ATF utilisait une suite d'applications appelée le National Field Office Case Information System (NFOCIS). Les agents spéciaux, les enquêteurs des opérations industrielles, les spécialistes du renseignement et d'autres employés de l'ATF utilisent ces systèmes pour saisir, suivre et compiler divers types de données dans le cadre des enquêtes criminelles, des inspections réglementaires et de la gestion des preuves. En 2015, l'ATF a créé la division de gestion du programme Spartan dans le but de soutenir ses efforts de modernisation des activités et de développer une plateforme qui compilerait les quatre anciens systèmes NFOCIS en une solution unique et rationalisée pour le traitement des enquêtes criminelles et des inspections réglementaires. Pour atteindre cet objectif, l'AFT a choisi la plateforme Pega.

> « **Nous avons pu adopter une approche axée sur le métier, plutôt que sur l'informatique. Parmi l'équipe en charge du projet figurent des experts des différents domaines métier de l'ATF, avec lesquels nous avons collaboré conformément aux bonnes pratiques agiles pour créer un système répondant au mieux aux besoins et à la mission des agents sur le terrain, tout en améliorant la sécurité publique.** »
>
> **A.J. FRY**
> Agent spécial de supervision, Bureau de l'alcool, du tabac, des armes à feu et explosifs

La nécessité d'un système de *case management* unifié et moderne

Développées et déployées pour la première fois en 1998, les applications du NFOCIS reposent principalement sur une architecture client-serveur (à une exception près). L'ancienneté, l'infrastructure et le manque de fonctionnalités proposées par ces applications posaient de multiples problèmes :

- Ayant été développées à partir de code personnalisé, toute modification ou mise à jour était lente et fastidieuse.
- Pour collecter, suivre et compiler les données relatives aux dossiers, les utilisateurs devaient s'appuyer sur un ensemble de méthodes diverses et variées (notes manuscrites, formulaires papier, feuilles de calcul, e-mails, etc.), et devaient souvent taper et retaper les mêmes informations plusieurs fois.
- Les applications étant séparées, cloisonnées, avec chacune des structures et des interfaces différentes, il était extrêmement difficile de partager ou de compiler des données provenant de l'ensemble de la suite, ce qui entravait la capacité de l'ATF à détecter, prévenir et répondre aux activités criminelles.

Afin de remplir sa mission avec plus de rapidité, d'efficacité et de précision, l'ATF devait donc remplacer ses systèmes obsolètes par un système unique à la pointe de la technologie, qui exploite les derniers outils Web axés sur les processus et prenant en charge les appareils mobiles.

En utilisant la plateforme Pega et en collaboration avec Accenture Federal Services, l'ATF crée donc un système de *case management* unifié. Les employés de l'ATF peuvent saisir, consulter et compiler des données, qu'ils soient au bureau ou sur le terrain. Les données sont instantanément accessibles sur l'ensemble du système plutôt que cloisonnées dans différentes applications. Le nouveau système permet également d'automatiser les processus dans les deux principaux domaines d'action de l'organisme : les enquêtes criminelles et les inspections réglementaires. Spartan offre de solides fonctionnalités mobiles, notamment la prise en charge du système d'information géographique (SIG), le mode hors ligne et l'appareil photo.

La méthode agile : la clé de la rapidité et de l'efficacité

L'ATF ouvre la voie de l'adoption culturelle et organisationnelle de la méthode agile au sein du gouvernement. Grâce à la nouvelle plateforme, les équipes métier et informatiques peuvent collaborer pour s'assurer que la solution définitive répond aux besoins critiques du terrain. De ce fait, l'application d'inspection réglementaire a été développée avec efficacité et déployée avec un mois d'avance sur le calendrier. Dans les mois qui ont suivi, l'ATF a déployé une à deux mises à jour par semaine, un rythme de modification qui aurait été impossible avec son système historique.

L'organisme a à ce jour entièrement déployé son application d'inspection réglementaire, qui permet la prise en charge uniforme des inspections sur site concernant les explosifs et armes à feu. Spartan utilise des fonctionnalités de cartographie et de liaison, suit l'historique de validation, met en lien et stocke les documents. Reposant sur une infrastructure agile Scrum de bout en bout, les fonctionnalités de la solution peuvent être rapidement itérées, mises en œuvre et modifiées à mesure que les équipes de l'ATF se familiarisent avec le nouveau système et que les besoins des agents spéciaux et des enquêteurs de l'ATF évoluent.

Spartan est hébergé dans le GovCloud d'Amazon Web Services. L'évolutivité à la demande du cloud permet à l'ATF de répondre aux besoins imprévus survenant dans le cadre d'événements de sécurité majeurs. Cela permet également à l'ATF de déployer rapidement de nouvelles versions du logiciel au terme de chaque sprint de développement de deux semaines.

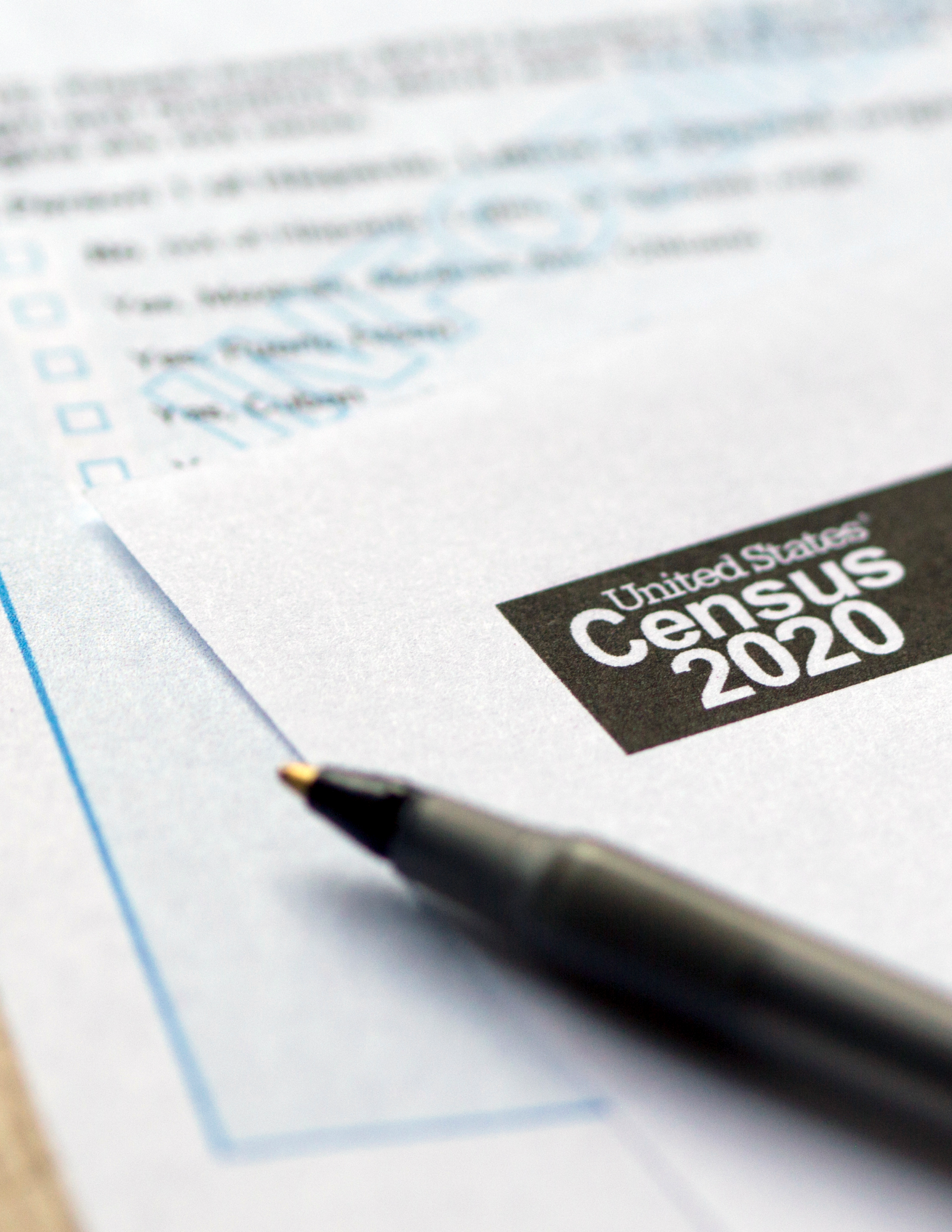
Rapidité, précision et commodité au service de la justice

L'AFT utilise Pega pour gérer sa base de données de fugitifs. Cette base de données contient une liste des personnes recherchées et des mandats d'arrêt correspondants. Elle est utilisée pour soutenir les opérations du Joint Support & Operations Center (JSOC) au siège de l'ATF, qui se coordonne avec les autorités policières fédérales, étatiques et locales du pays lorsqu'un fugitif est localisé. Cela permet à l'ATF de confirmer en quelques minutes qu'un mandat d'arrêt actif a été délivré pour la personne concernée. Toute erreur ou retard peut permettre la fuite d'un criminel. Spartan fournit à l'ATF l'efficacité et l'assurance de pouvoir accéder à des informations précises et fiables à tout moment, améliorant ainsi l'efficacité de la coordination des forces de l'ordre dans tout le pays.

L'ATF travaille actuellement sur un nouveau système destiné à faciliter les enquêtes criminelles. La nouvelle application Criminal Enforcement permettra aux agents spéciaux de saisir des notes et de joindre des photos ou d'autres données directement sur leur appareil mobile lorsqu'ils sont sur le terrain. Les agents spéciaux pourront ensuite aisément compiler ces données pour ouvrir des enquêtes solides sur lesquelles ils pourront travailler en collaboration avec les autres membres de l'ATF.

POINTS CLÉS

- Réussite du processus de développement agile
- Déploiement de la première application avec un mois d'avance
- Déploiement d'une à deux mises à jour par semaine, un rythme de modification qui aurait été impossible avec le système historique.
- Consolidation de quatre systèmes existants en une solution unique, moderne et unifiée pour la saisie, la consultation et la compilation des données
- Informations précises et fiables accessibles en temps réel par le personnel de l'ATF
- Solution actuellement utilisée par 1 000 employés de l'ATF répartis dans 75 bureaux locaux


United States
Census
2020

Bureau de recensement des États-Unis

Présentation

Le Bureau de recensement des États-Unis (United States Census Bureau, USCB) est la principale source de données de qualité sur la population et l'économie du pays. Les données de recensement servent à prendre des décisions éclairées dans des domaines variés, aussi bien sociaux, économiques que politiques : de la répartition des sièges au Congrès à la planification urbaine en passant par la distribution de plus de 675 milliards de dollars de fonds fédéraux.

Le Bureau rassemble ces données par différentes voies, notamment un recensement décennal de la population et des logements. Dans le cadre du projet ECaSE (Enterprise Census and Surveys Enabling), l'USCB a lancé le programme Census Enterprise Data Collection and Processing (CEDCaP), afin de créer une solution intégrée et standardisée pour la collecte et le traitement partagés des données de tous les recensements et enquêtes. La solution doit permettre de réduire la complexité et de réaliser d'importantes économies sur tous les recensements et enquêtes, en se concentrant initialement sur le recensement de 2020.

Autre initiative de modernisation pour le recensement de 2020 : un système de gestion de la relation client (CRM) pour le programme de partenariat du Bureau. Ce CRM constitue une plateforme de communication numérique intégrée pour deux programmes du Bureau, le Community Partnership Engagement Program (CPEP) et le Census National Partnership Program (NPP), qui visent tous deux à accroître la sensibilisation et la participation au recensement de 2020.

Pega a joué un rôle clé tant dans la collecte des données que pour le déploiement des programmes de partenariat. Le Bureau s'est appuyé sur Pega Government Platform™ dans le cadre du projet ECaSE, notamment pour :

- Le contrôle opérationnel des enquêtes, afin de gérer et d'orchestrer la charge de travail et de suivre la collecte des réponses à travers les différents canaux de collecte (web, appareils mobiles, questionnaires papier et centres d'appels téléphoniques du Bureau).
- Le contrôle opérationnel sur le terrain qui intègre toutes les informations relatives aux missions sur le terrain, notamment les campagnes de porte-à-porte et le suivi des non-réponses (NRFU), l'attribution des dossiers et les ordres de mission pour les enquêteurs de terrain.
- La collecte de données :
  - La gestion des réponses, comprenant le traitement et le contrôle des données recueillies par les différentes voies disponibles (site web du Bureau, formulaires papier, collecte sur le terrain par le biais d'appareils mobiles et centres d'appels téléphoniques du Bureau).
  - La collecte des données, via une application installée sur les iPhone des agents recenseurs, auprès des citoyens n'ayant pas encore répondu, ni en ligne, ni par téléphone, ni via un questionnaire papier.
  - Un outil pour la collecte des réponses spontanées (Self Response), utilisé par les agents du service d'assistance (CQA) des centres d'appels pour interroger les personnes ayant contacté un centre d'appels.
  - La consolidation des dossiers et événements pour toutes les réponses recueillies sur le site web du recensement et via des formulaires papier, ainsi que des contrôles pour déterminer les dossiers restant à traiter.

> **« Grâce au numérique et au système automatisé de Pega, nous gérons nos opérations avec une simplicité et une efficacité inédites. Par ailleurs, le déploiement d'une technologie agile nous permet de faire face aux changements imprévus et de nous adapter rapidement si besoin. »**
>
> **ZACHARY SCHWARTZ**
> Chef de division, Département de gestion des services informatiques, Bureau de recensement des États-Unis (Government CIO Media & Research, 23 septembre 2020)

« **Notre système permettant de répondre en ligne n'a pas connu une seule minute d'interruption depuis que nous avons invité les citoyens à l'utiliser.** »

STEVEN DILLINGHAM
Directeur, Bureau de recensement des États-Unis
(Déclaration devant le House Oversight and Reform Committee, 29 juillet 2020)

Test de la nouvelle plateforme de collecte de données dans la perspective de 2020

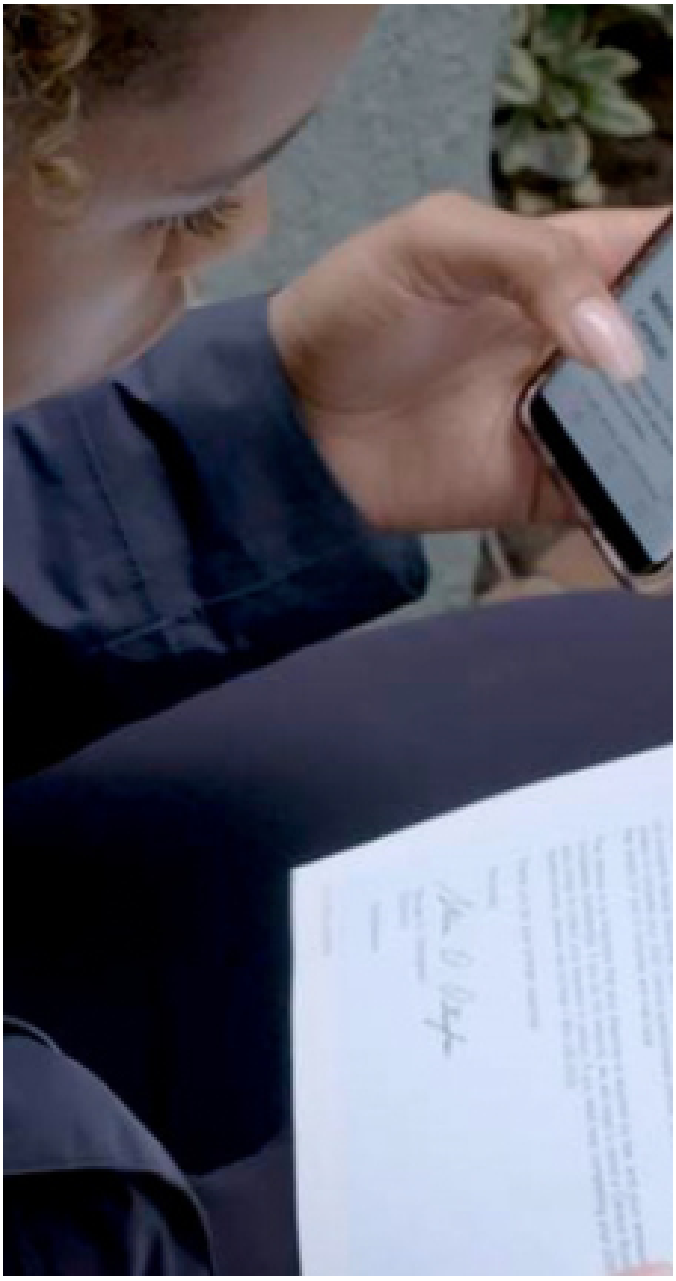
Le recensement décennal de 2020 a marqué un tournant majeur, avec le passage d'une procédure papier dans la majeure partie des cas à un processus de collecte automatisé et digital auprès de chaque foyer américain. Compte tenu de l'ampleur de cette bascule, le Bureau a planifié et réalisé une série de tests sur le terrain (notamment le test de recensement 2017 et un test de bout en bout 2018) pour valider la technologie des nouveaux systèmes, mais aussi les plans opérationnels et l'assistance associée.

Ces tests ont joué un rôle majeur dans la validation de la nouvelle plateforme mobile par le Bureau. Pour la première fois lors du recensement 2020, les agents recenseurs ont pu mener l'intégralité de leurs tâches sur des appareils mobiles, et notamment recevoir leurs affectations, visualiser dans quel ordre se rendre aux différentes adresses pour une efficacité optimale, ou encore soumettre leurs heures de travail. Ces appareils assurent également l'enregistrement, le chiffrement et le transfert sécurisé de toutes les données recueillies auprès des personnes interrogées. L'application mobile a permis de réaliser des gains de productivité très conséquents : en 2010, les agents recenseurs remplissaient 1,05 dossier par heure travaillée. Lors du test de bout en bout de 2018, ils ont rempli 1,56 dossier par heure travaillée, soit un gain de productivité de 48,57 %.

Numérisation et optimisation du programme de partenariat pour une meilleure participation

Le Bureau a vu dans le recensement de 2020 une opportunité majeure de mettre à profit les outils numériques et autres ressources pour communiquer plus efficacement avec ses partenaires. Le programme de partenariat intègre deux programmes dont les objectifs sont d'accroître la sensibilisation et la participation au recensement : le Community Partnership Engagement Program (CPEP) et le Census National Partnership Program (NPP). Le CPEP concerne entre autres les gouvernements tribaux, étatiques et locaux, les organisations communautaires, les organisations confessionnelles, les écoles, les médias, les entreprises, les services sociaux et les organisations ethniques, tandis que le NPP établit et renforce les relations avec les entreprises, industries et organisations d'envergure nationale.

Lors du recensement de 2010, les agents du Bureau comme les partenaires ont souffert de la lourdeur des processus de gestion et de communication essentiellement manuels. En passant au numérique, le Bureau a pu communiquer efficacement avec ses 400 000 organisations partenaires, par le biais d'alertes, de rappels et d'appels à l'action automatisés, mais aussi en fournissant les ressources appropriées pour sensibiliser et faire participer les citoyens au recensement.



« **...Nos agents recenseurs ont atteint un taux de productivité global de 1,92 dossier ou adresse par heure, largement supérieur à la prévision de 1,55. Ce résultat s'explique en grande partie par la technologie conçue et déployée pour le recensement de 2020, une innovation majeure par rapport aux anciens recensements sur papier... La productivité des enquêteurs sur le terrain en 2020 a presque doublé par rapport au recensement de 2010.** »

TIM OLSON
Directeur associé pour les opérations sur le terrain, Bureau de recensement des États-Unis (Census.gov)

« **Grâce à nos appareils portatifs, nous savons combien de temps il a fallu pour répondre à chaque question. Nous savons combien de temps a pris chaque entretien. Les agents savent exactement où ils se trouvent par rapport à la prochaine adresse prévue. Ces appareils nous fournissent une énorme quantité de données, en quasi temps réel. Nous avons ainsi une visibilité de haute qualité sur les opérations sur le terrain.** »

AL FONTENOT
Directeur associé pour les programmes de recensement décennal (Federal News Network, 18 septembre 2020)

Dépasser les attentes en matière de collecte de données et d'engagement des partenaires

Les résultats du recensement de 2020 ont été impressionnants, et le système ECaSE a joué un rôle central dans cette réussite. Grâce aux données et aux analyses en temps réel sur les taux de réponse fournies par ECaSE, le Bureau a pu déterminer avec précision les zones géographiques à faible taux de réponse et mener des actions ciblées pour faire progresser le taux de réponses spontanées. Cette capacité à réagir rapidement a montré toute son importance lorsque des phénomènes climatiques, des problèmes de santé publique ou d'autres événements ont entravé la bonne marche des enquêtes.

Le Bureau a également été en mesure de combler le fossé entre son programme de collecte de données et les programmes des partenaires : en cas de taux de réponse insuffisant dans une communauté ou une région donnée, le Bureau a pu s'appuyer sur le nouveau système de CRM pour identifier rapidement les partenaires présents sur place, les contacter et leur fournir les ressources nécessaires pour sensibiliser et informer les populations concernées.

À la fin du mois de juillet 2020, quatre mois après la première invitation du Bureau à participer au recensement, le taux de réponse avoisinait déjà 63 %, avec plus de 92 millions de ménages recensés. Environ 80 % d'entre eux ont choisi de répondre par Internet. Par ailleurs, le système mis en place pour répondre n'a pas connu une seule minute d'interruption. À la mi-septembre 2020, à six semaines de l'échéance initialement fixée au 31 octobre, le recensement était déjà achevé à 90 %. 220 000 agents recenseurs sur le terrain ont réalisé plus de 42 millions d'enquêtes, malgré des mois de retard dus à la pandémie de COVID-19.

POINTS CLÉS

- Le recensement de 2020 a été le premier à utiliser un processus de collecte des données presque entièrement digital
- Le logiciel Pega a assuré le traitement de toutes les réponses collectées au titre du recensement de 2020, quel qu'ait été le mode de collecte (en ligne, téléphone, papier, application mobile)
- Le nouveau système de collecte de données était multicanal, avec une plateforme mobile pour les agents recenseurs sur le terrain
- La nouvelle plateforme de CRM a permis d'automatiser les échanges avec plus de 400 000 organisations partenaires
- Le système n'a connu aucune interruption
- 80 % des réponses spontanées ont été soumises par Internet
- La productivité des agents recenseurs a progressé de 48,57 %
- Le recensement était achevé à 90 % 6 semaines avant l'échéance fixée
- 400 000 connexions uniques ont été prises en charge en un week-end

Ministère de l'Agriculture des États-Unis – Service de conservation des ressources naturelles

Présentation

Le Service de conservation des ressources naturelles (Natural Resources Conservation Service, NRCS) du Département de l'Agriculture des États-Unis fournit aux propriétaires fonciers privés américains une assistance technique et financière, notamment via des programmes de conservation volontaires dans le cadre du Farm Bill, qui soutiennent à la fois l'agriculture et la protection de l'environnement. Les clients qui travaillent avec le NRCS dans le cadre des programmes du Farm Bill veillent à la conservation des ressources et à l'optimisation de l'agriculture, y compris par : l'augmentation de la fertilité des sols, l'amélioration de la qualité de l'eau et une irrigation plus efficace. L'objectif des programmes du NRCS est d'assurer la pérennité de l'agriculture, de l'élevage, des forêts privées et de la faune pour les générations actuelles et futures.

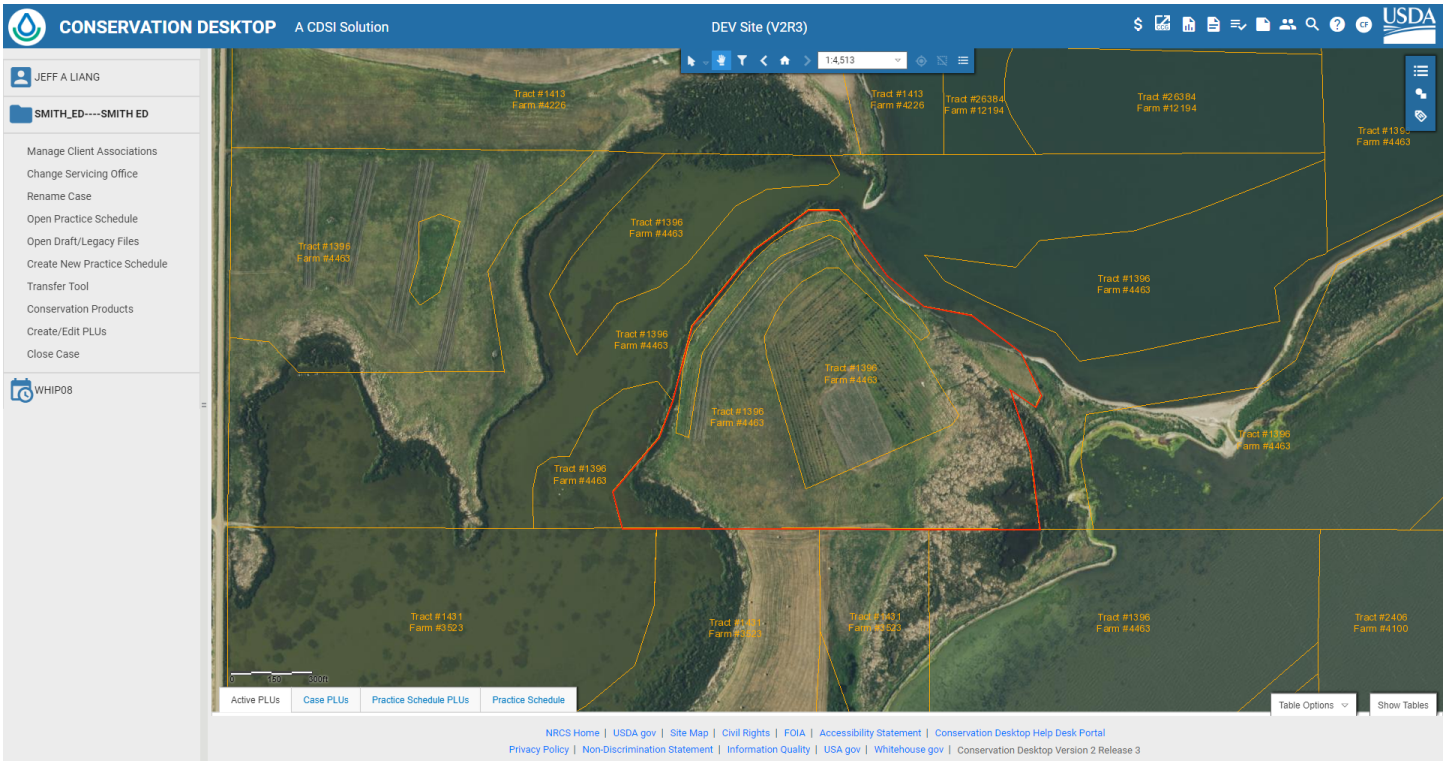
Afin d'améliorer les services rendus aux propriétaires privés bénéficiaires de son soutien technique et financier, notamment dans le cadre des programmes du Farm Bill, le NRCS a lancé un programme appelé Conservation Delivery Streamlining Initiative (CDSI). Le NRCS a travaillé avec Pega pour le développement d'une application intégrée, appelée Conservation Desktop (CD), qui simplifie les processus métier, améliore les services informatiques et renforce la gestion et la responsabilité financières.

> **« Grâce au programme CDSI, le personnel local perd moins de temps en tâches manuelles et administratives, et peut se consacrer à des missions de terrain pour aider nos usagers et contribuer à la conservation des ressources. »**
>
> **GEORGE W. CLEEK IV**
> Chef de section en charge de la conservation, Division des solutions informatisées, Farm Production and Conservation (FPAC) Business Center, Ministère américain de l'Agriculture

Une interface unique pour réaliser sa mission de conservation

Avant la création de l'application intégrée Conservation Desktop, le personnel du NRCS passait beaucoup de temps à se connecter à des systèmes et des bases de données disparates pour répondre aux demandes d'assistance technique et financière. L'application Conservation Desktop (CD), développée à partir de la plateforme Pega, regroupe l'ensemble de ces anciens systèmes en une interface unique et cohérente. Tous les processus, workflows et fonctionnalités sont centralisés au sein d'un portail unique. Les employés du NRCS peuvent ainsi proposer des options et des alternatives aux propriétaires privés de manière plus rapide, plus fiable et plus efficace. L'objectif principal de cette application est de fournir un « guichet unique » pour le personnel local. En outre, avec l'aide de l'intégrateur de systèmes ASRC Federal Systems, le NRCS et le centre d'affaires FPAC ont adopté une méthodologie agile qui leur a permis d'accélérer la livraison et de limiter les risques associés à l'initiative CDSI.

L'application CD intégrée fournit des services essentiels au personnel local, notamment la gestion des documents et des tâches, ainsi qu'un historique d'audit tout au long du cycle de traitement des demandes d'assistance technique et financière. Elle a également permis de créer un plan de conservation scientifique, appuyé sur un processus de cartographie géospatiale pourvu de couches et outils géospatiaux avancés.



La gestion automatisée et la cartographie géospatiale pour limiter les tâches manuelles

L'un des principaux objectifs du nouveau système intégré était d'alléger la charge de travail du personnel local, afin qu'il puisse passer plus de temps sur le terrain à réaliser le plan de conservation des ressources par site. Grâce à Conservation Desktop et à ses fonctionnalités de gestion des tâches, les employés du NRCS ayant accès à l'application bénéficient de processus automatisés de bout en bout. Ils sont ainsi en mesure de collaborer plus efficacement avec les spécialistes et les collaborateurs chargés de les assister. Ils peuvent aussi consacrer plus de temps à la planification de la conservation des ressources sur le terrain et à l'amélioration des services rendus. Le ministère américain de l'Agriculture dispose d'une visibilité en temps réel sur le travail accompli, à tout moment, ce qui aide les responsables à suivre les progrès réalisés et à prendre plus rapidement des décisions éclairées sur la base de données à jour.

Autre fonctionnalité clé du nouveau système Pega : la possibilité de configurer des couches géospatiales. Le NRCS peut ainsi intégrer des technologies géospatiales de fournisseurs tiers, agréées et sécurisées, dans la suite d'outils cartographiques de l'application CD. Le NRCS gagne ainsi en efficacité dans l'établissement de ses plans de conservation, notamment dans la disposition et la gestion des unités foncières et les pratiques de conservation prévues ou appliquées. Les planificateurs n'ont plus à naviguer dans de multiples applications et disposent de plus de temps à consacrer à l'élaboration et aux échanges sur les plans de conservation.

Un gain de temps considérable pour le personnel et les bénéficiaires

Une fois terminé, le programme CDSI devrait permettre au NRCS d'éliminer de nombreuses tâches administratives inefficaces (l'équivalent de 1 523 années de travail) au bénéfice de missions à plus forte valeur ajoutée sur le terrain, auprès des clients. Ainsi, les collaborateurs peuvent vraiment se consacrer à l'établissement des plans de conservation et à assister directement les clients. En plus d'améliorer l'efficacité du personnel interne du NRCS, le CDSI estime, de manière prudente, que les nouveaux processus et outils permettront une économie globale de 750 000 heures par an pour les clients.

POINTS CLÉS

- L'équivalent de 1 523 années de travail administratif et inefficace récupérées pour des missions à plus forte valeur ajoutée
- Automatisation de tâches manuelles et plus grande efficacité
- Simplification de la réalisation du programme de conservation des ressources pour les propriétaires fonciers et les employés
- Renforcement de la gestion et de la responsabilité financière
- Optimisation des déplacements, aussi bien pour les bénéficiaires que les employés du NRCS
- Adoption d'une méthodologie agile afin de réduire les risques et d'accélérer les livraisons

Ministère de l'Agriculture des États-Unis – Bureau de la direction financière

Présentation

Le 15 mai 1862, le président Abraham Lincoln signe la loi donnant naissance au ministère de l'Agriculture des États-Unis (U.S. Department of Agriculture, USDA). 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. Les technologies fondamentales de Pega ont permis d'automatiser les nombreux processus complexes de son cycle de vie de gestion des subventions dans nombre d'entités distinctes.

> **« ezFedGrants est une solution de gestion des subventions moderne et complète 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, l'USDA 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

Une solution de gestion des subventions globale pour une efficacité, une visibilité et une conformité améliorées

Les processus automatisés apportent une amélioration significative de la satisfaction des usagers, des gains de productivité considérables et une baisse 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 dès le tout premier déploiement dans son service dédié à l'agriculture extérieure (FAS, Foreign Agriculture Service). Peu après, il a procédé avec brio à la mise en œuvre de la solution au 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 plus forte valeur ajoutée.

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 :

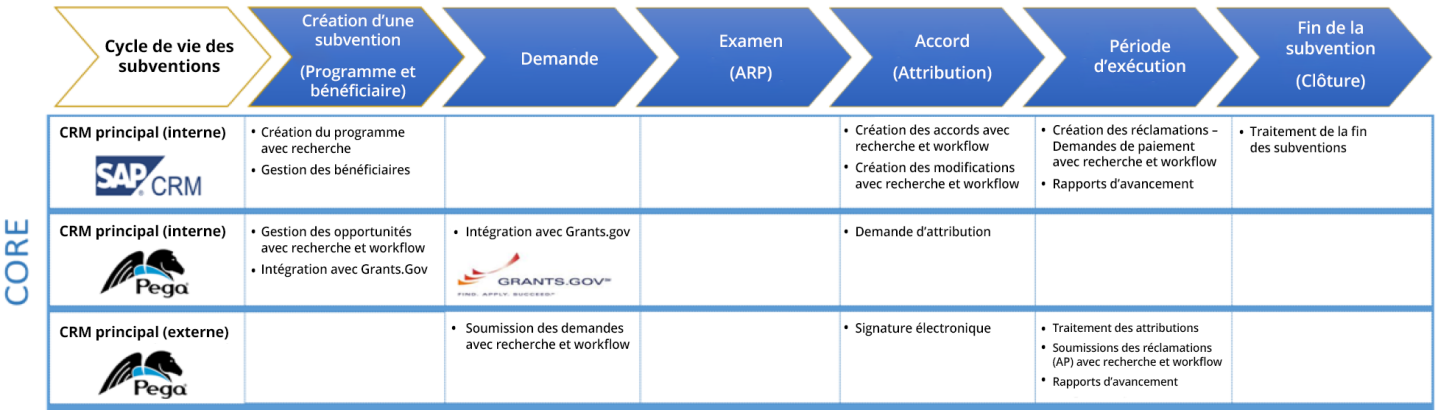
- Interventions manuelles regroupées sous la forme d'un guichet unique
- Traitement des versements nécessitant aujourd'hui trois jours ouvrables, dont l'un consacré au traitement des transferts de fonds électroniques
- Possibilité pour les demandeurs et bénéficiaires de consulter l'état de leurs demandes 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, 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 plateformes techniques de pointe et les a intégrées les unes avec les autres pour donner naissance à une solution de gestion des subventions globale 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. Il a également pu 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 reporting 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 à l'USDA 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 complète permet à ce ministère de gérer les subventions tout au long de leur cycle de vie, de l'appel d'offres initial à 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 et de versement des subventions, via des moyens de paiement standard, des avances ou des 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. Les risques de fraude sont également réduits grâce à une visibilité, un suivi et une transparence améliorés. De plus, l'adhésion des utilisateurs et leur confiance dans 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 reporting et de gestion financière du ministère.

Une solution agile offrant réutilisation des composants et évolutivité

Les économies que l'USDA 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 modèle de développement unique, la solution continuera de s'adapter à des exigences spécifiques ou changeantes, 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

- Gains d'efficacité dans la réalisation de la mission du ministère de l'Agriculture des États-Unis
- 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

Ministère des Anciens combattants des États-Unis

Présentation

Le ministère des Anciens Combattants des États-Unis (US Department of Veteran Affairs, VA) 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 VA emploie 400 000 personnes et gère un réseau de plus de 2 000 établissements médicaux, cliniques et agences d'indemnisation sur le territoire national. Le VA collabore avec Pegasystems depuis 2010 pour améliorer continuellement son service et garantir que les personnes ayant servi leur patrie reçoivent la meilleure prise en charge possible.

Faire économiser aux contribuables des millions de dollars et s'adapter à l'évolution rapide des besoins en matière de facturation

Pour s'assurer que les équipements et services médicaux les plus avancés sont mis à disposition des anciens combattants, le Centre des services financiers (Financial Services Center, FSC) du VA a mis en œuvre un système de traitement et de paiement des factures (IPPS, Invoice Payment and Processing System) sur Pega Platform™. IPPS est un système unifié et en ligne de certification des factures que le FSC du VA utilise pour traiter tous les paiements réalisés au nom des établissements médicaux répartis sur le territoire national.

Ce système a remplacé les anciens outils cloisonnés dont l'empilement générait des coûts de maintenance importants et des lenteurs dans la communication entre systèmes. Bilan pour le FSC : des opérations plus fluides, moins d'erreurs et des coûts de traitement des factures réduits de 33 %.

Le nouveau système est capable de s'adapter rapidement au changement. Le ministère des Anciens combattants a ainsi pu tirer parti des fonctionnalités existantes de l'application pour les adapter aux besoins spécifiques d'autres services au sein du ministère en matière de paiements. La plateforme de paiement IPPS est désormais utilisée par les trois administrations : l'Administration des soins aux anciens combattants, l'Administration des prestations aux anciens combattants et l'Administration des cimetières nationaux. Elle sera également utilisée comme solution de paiement pour le futur système intégré de gestion financière et des achats du ministère.

Avec le nouveau système, le ministère des Anciens combattants a vu :

- Une augmentation de 66 % du volume de factures traitées par an, qui passe de 1,2 à 2 millions ;
- Une augmentation de 33 % de la valeur en dollars des paiements traités, à 21 milliards de dollars (contre 14 milliards de dollars auparavant) ;
- Une stabilité des effectifs chargés du traitement des paiements, malgré une augmentation des volumes de 66 % ;
- Une réduction cumulée des coûts estimée à 40 % ;
- Des indicateurs de performance (retards de paiement, remises) à des niveaux jamais atteints.

Mener la transformation digitale dans l'ensemble du ministère

Le ministère des Anciens combattants a choisi Pega Platform pour transformer les processus dans l'ensemble de ses services. L'objectif est de remplacer les systèmes manuels et papier par des systèmes numériques, afin d'accroître l'efficacité et la transparence, d'améliorer l'expérience des bénéficiaires et de réduire le risque d'erreur.

- **Le Debt Management Center** a remplacé ses anciens processus de recouvrement de créances (fortement manuels et mobilisant des effectifs importants) par une offre viable de services partagés. Cette transformation a permis d'accélérer le cycle de traitement global et d'offrir une meilleure visibilité sur les dossiers des anciens combattants, avec à la clé un impact positif sur l'expérience des bénéficiaires.
- **Les Centralized Patient Accounting Centers** ont utilisé Pega Platform, en combinaison avec le système de gestion documentaire du FSC, pour automatiser le stockage et la récupération de plus de 7 millions de documents historiques et traiter 800 000 pages de documents supplémentaires par an à partir de leurs sept sites. Résultat : le stockage documentaire réduit à quelques heures (contre plusieurs jours auparavant) et l'élimination des coûts de stockage physique.
- **L'Office of Acquisitions and Logistics** a choisi Pega Platform pour transformer le processus de validation des engagements non autorisés à l'échelle du ministère. La nouvelle plateforme comprend des interfaces utilisateur améliorées et des workflows flexibles pour améliorer la transparence, les temps de traitement global et le reporting.
- **Le Financial Services Center** utilise Pega Robotic Process Automation™ (RPA) pour deux cas d'usage et économise déjà un temps de travail important précédemment dédié à des activités manuelles.

> **« Pega Platform, dont nous avons fait l'acquisition il y a dix ans, occupe une place centrale dans notre architecture de transformation digitale. La plateforme nous est plus utile que jamais et devrait très certainement le rester. Pega a fait preuve d'une grande intelligence en ajoutant les fonctionnalités adéquates à sa feuille de route. Au moment où notre organisation réfléchit à ses orientations stratégiques futures, il est bon de savoir que Pega dispose déjà de fonctionnalités intégrées et prêtes à l'emploi telles que l'automatisation robotique des processus (RPA) et l'intelligence artificielle (IA). »**
>
> **CLINT LOESER, CPA**
> Directeur des opérations financières
> Centre des services financiers
> Ministère des Anciens combattants des États-Unis

CI-DESSUS : Quantico, Virginie (28 juin 2015) Redmond Ramos, ancien combattant, quartier-maître de 1re classe 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) Le docteur 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)

Construire une meilleure expérience client

Le FSC du ministère des Anciens combattants a déployé le système de gestion Pega Customer Service pour accroître la visibilité sur les demandes, uniformiser l'activité des différents centres d'appels et offrir une meilleure expérience client. En 2019, Customer Service, également connu sous le nom de Customer Relationship Management (CRM), a été mis en œuvre pour 12 lignes de produits et autres services, notamment les services de paiement et l'assistance à la paie au niveau local. La suite CRM comprend deux portails de libre-service, le portail d'interaction CRM de base pour le personnel des centres d'appels, et un portail de back-office offrant une visibilité complète sur les demandes, de leur création à leur clôture.

L'une des principales fonctionnalités de CRM est le Customer Engagement Portal (CEP), qui permet aux fournisseurs commerciaux et aux prestataires médicaux du ministère d'accéder en libre-service aux factures, à l'état des demandes de remboursement de frais médicaux et aux détails des paiements en ligne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Ce nouveau portail a permis de réduire considérablement le temps de traitement des demandes, une tâche autrefois manuelle et chronophage, qui est passée de 3 minutes à moins de 30 secondes en moyenne par demande. Il s'agit également d'une première étape essentielle vers le remplacement des formulaires manuels transmis par fax par des formulaires en ligne, ce qui éliminera le processus actuel de soumission par fax et améliorera la visibilité sur le statut des demandes. Le FSC pourra alors tirer profit de l'automatisation robotique des processus (RPA) pour compléter les dossiers avec les données tirées des formulaires en ligne sans passer par le processus traditionnel de saisie.

En outre, il peut désormais exploiter ces données pour comprendre les besoins et difficultés des utilisateurs afin d'améliorer les processus et les systèmes. Le nouveau système de CRM basé sur Pega garantit que les services répondent aux besoins des bénéficiaires et aide le FSC à identifier rapidement les problèmes. Il contribue aux décisions d'amélioration des processus à long terme, en offrant une vision plus large des tendances et impacts.

POINTS CLÉS

- Deuxième ministère du gouvernement américain, avec plus de 400 000 employés et un réseau de plus de 2 000 centres médicaux, cliniques et bureaux d'aide sociale dans tout le pays.
- Le système de paiement et de traitement des factures (IPPS) du FSC a permis des opérations plus fluides, moins d'erreurs et des coûts de traitement des factures réduits de 33 %.
- La plateforme de paiement IPPS est désormais utilisée par les trois administrations du Ministère des Anciens combattants.
- Bilan de l'IPPS :
  - Une augmentation de 66 % du volume de factures traitées par an, qui passe de 1,2 à 2 millions, sans recrutement de personnel
  - Une augmentation de 33 % de la valeur en dollars des paiements traités, de 14 à 21 milliards de dollars
  - Une réduction cumulée des coûts estimée à 40 %
- Pega Platform est utilisée dans tous les services pour remplacer les systèmes manuels et papier par des systèmes numériques.
- Les Centralized Patient Accounting Centers ont automatisé le stockage et la récupération de plus de 7 millions de documents historiques et traité 800 000 pages de documents supplémentaires par an.
- L'automatisation robotique des processus devrait générer une réduction des coûts de 50 %.
- La nouvelle plateforme de CRM a permis de faire passer la durée moyenne du traitement d'une demande de 3 minutes à moins de 30 secondes.

Autorité britannique de la recherche dans le domaine de la santé

Présentation

Au Royaume-Uni, l'Autorité britannique de la recherche dans le domaine de la santé (Health Research Authority, HRA) est un organisme indépendant du ministère de la Santé et des Affaires sociales. La HRA travaille aux côtés de ses collègues d'Irlande du Nord, d'Écosse et du pays de Galles pour examiner les demandes d'autorisation de recherche dans le domaine de la santé. Son objectif est de protéger et de promouvoir les intérêts des patients et du public, et de soutenir une recherche de haute qualité qui améliore la santé et le bien-être de la population. Elle traite environ 5 000 à 6 000 demandes par an, qui portent sur différents axes de recherche dans les domaines de la santé, de la médecine et de l'aide sociale.

La HRA fournit l'infrastructure informatique que les instituts de recherche et les groupes pharmaceutiques, entre autres, utilisent pour soumettre des demandes d'autorisation de recherche. La multiplication des interventions manuelles et des voies qu'empruntent les dossiers et leur examen rend ce processus coûteux, long et complexe pour les demandeurs, mais aussi pénible pour les agents. La HRA avait besoin de rationaliser ses processus métier et de créer un parcours d'examen et d'approbation des demandes plus simple, afin de faire plus rapidement profiter la population des fruits de ces recherches, une nécessité qui est devenue plus évidente encore dans un contexte de pandémie qui voit les scientifiques rechercher activement des traitements et des vaccins contre la COVID-19. La HRA a estimé que ces améliorations étaient essentielles pour aider le Royaume-Uni à conserver sa réputation d'excellence dans le domaine de la recherche. La HRA a choisi Pegasystems comme partenaire informatique.

> **« Au début de notre parcours avec Pega, nous avons cherché à mettre en place des processus plus efficaces afin d'aider les chercheurs à faire profiter plus rapidement la population de leurs travaux. La pandémie de COVID-19 a montré l'importance de disposer de systèmes plus fluides pour soutenir la recherche dans le domaine de la santé au Royaume-Uni. Notre collaboration avec Pega ne fait que commencer, et nous cherchons maintenant à migrer d'autres processus de la HRA vers la plateforme. »**
>
> **MARY CUBITT**
> Directrice des programmes Systèmes de recherche, UK Health Research Authority

Combiner les processus pour une expérience plus fluide dans le dépôt et le traitement des demandes

Les premiers efforts de modernisation de la HRA ont été consacrés à un projet pilote baptisé Combined Ways of Working (CWoW), mené en collaboration avec l'Agence britannique de réglementation des médicaments et des produits de santé (Medicines and Healthcare products Regulatory Agency, MHRA). La HRA s'est appuyée sur Pega for Government™ afin de mettre en place un parcours unique pour les demandes et un examen éthique et réglementaire coordonné pour les essais cliniques. Auparavant, les demandeurs devaient s'adresser séparément à plusieurs autorités réglementaires, dont la HRA ou ses équivalents en Irlande du Nord, en Écosse et au pays de Galles, pour les questions juridiques et éthiques ainsi que l'examen éthique des dossiers, et une deuxième agence gouvernementale, la MHRA, pour les aspects médicaux. Avec le nouveau système, qui vient en soutien d'un processus métier développé conjointement, les demandeurs ne déposent qu'une seule demande et reçoivent en retour une autorisation unique des autorités britanniques. Grâce au soutien des intervenants métier et des équipes informatiques, le processus de traitement complet d'une demande, jusqu'à son approbation, s'est considérablement accéléré, passant de 91 à 54 jours en moyenne. Les chercheurs peuvent ainsi commencer à travailler plus tôt, ce qui accélère la mise à disposition de traitements susceptibles de sauver des vies. Ce projet est toujours en phase pilote avec un certain nombre de partenaires qui, par le dépôt de demandes, aident à affiner le processus de développement avant que l'outil ne soit plus largement déployé.

Plus récemment, la HRA a ajouté une fonctionnalité permettant aux demandeurs en dehors du projet pilote CWoW de prendre rendez-vous en ligne pour l'examen d'une étude, plutôt que de le faire par téléphone durant les heures de bureau. Cette nouvelle fonctionnalité s'avère très utile, en particulier dans un monde transformé par la pandémie de COVID, où les horaires de travail sont moins prévisibles. Le personnel autrefois chargé de prendre les rendez-vous par téléphone peut désormais consacrer plus de temps à des missions à plus forte valeur ajoutée pour les demandeurs. À terme, cette fonctionnalité sera utilisée pour tous les types de demandes traitées par la HRA, y compris celles impliquant des échantillons de tissus et des dispositifs médicaux.

Une autre fonctionnalité permet aux chercheurs qui ne participent pas au projet pilote CWoW d'apporter en ligne des modifications à des demandes déjà déposées. Cette nouvelle fonctionnalité a permis de moderniser le dépôt des demandes et de réduire le temps passé par les agents à télécharger des documents dans les anciens systèmes.

L'agilité pour itérer, s'adapter et livrer rapidement

La HRA souhaitait pouvoir itérer et ajouter de nouvelles fonctionnalités de manière progressive, tout en conservant certains aspects de son ancien système pour le suivi des recherches déjà approuvées, afin d'éviter les risques liés à la bascule complète d'un système à un autre et à la migration de données à grande échelle. Pega a été en mesure de relever ce défi particulièrement complexe.

Dans le même temps, la HRA devait être en mesure d'agir rapidement et de s'adapter facilement aux évolutions de la réglementation, de la politique gouvernementale et des processus. Cette capacité revêtait une importance particulière pour la HRA en raison de la sortie du Royaume-Uni de l'UE et des divers processus et changements réglementaires qui accompagneront la phase de transition. La HRA peut s'adapter et déployer rapidement des solutions, ce qui permet non seulement de gagner du temps et de l'argent, mais aussi d'atténuer les risques.

Avec Pega, la HRA peut déployer des solutions avec des niveaux d'accès spécifiques pour les différents organismes et participants jouant un rôle dans le processus. Il s'agit là d'un point essentiel, car de nombreux acteurs, aussi bien publics que privés, sont impliqués dans le processus de demande d'approbation pour des recherches dans le domaine de la santé.

Et demain... l'élargissement à d'autres formes de recherche

La HRA continue de développer et d'affiner le processus du CWoW et, en temps voulu, l'étendra progressivement au-delà du groupe pilote avec lequel elle a commencé à travailler, pour inclure davantage de demandeurs dans le domaine des essais cliniques. La transparence est un axe de ce travail d'approfondissement : la HRA aide les demandeurs à placer les informations sur leurs essais cliniques dans le domaine public, au profit de chercheurs d'autres pays ou d'information du grand public. Le traitement des demandes sera enrichi d'un tableau de bord, qui donnera aux demandeurs une vision claire sur le positionnement de leurs dossiers dans le processus d'examen et d'approbation, et leur permettra d'y apporter des modifications. La HRA prévoit d'élargir l'utilisation de Pega en tant que plateforme stratégique, qui remplacera également le système de *case management* existant et ses fonctionnalités connexes.

Elle espère à l'avenir s'appuyer sur l'expérience du CWoW pour les autres types de recherche qu'elle gère. Cette extension nécessitera l'intégration d'autres sources de données et un travail avec d'autres agences gouvernementales. La plateforme Pega, avec ses solides capacités de réutilisation et de spécialisation, répond particulièrement bien à ce besoin. Elle permettra à la HRA de réutiliser et d'adapter des fonctionnalités en fonction des différents processus.

La HRA a choisi Pega en partie pour sa capacité à relever le défi initial, mais aussi pour son potentiel de réutilisation à des fins d'améliorations dans d'autres domaines d'activité. Elle étend actuellement ses compétences informatiques en interne et explore activement d'autres possibilités d'utiliser Pega pour des améliorations et une plus grande efficacité dans ses activités.

POINTS CLÉS

- Mise en place d'un parcours unique pour les demandes d'essais cliniques, ce qui a permis de raccourcir le processus de demande et d'approbation de 91 à 54 jours en moyenne
- Possibilité de prendre rendez-vous en ligne, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, pour l'examen des études
- Ajout d'une fonctionnalité permettant de modifier en ligne d'anciennes demandes
- Extension planifiée des fonctionnalités à tous les types de demandes (5 000 à 6 000 par an en moyenne)
- Agilité et adaptation à tout changement réglementaire potentiel dans la période de transition après le départ du Royaume-Uni de l'UE
- Projet d'utilisation de Pega pour transformer d'autres processus métier et traiter d'autres types de demandes liées à la recherche

FBI

Bureau fédéral d'enquête 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 plateforme 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 plateforme 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 25 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.

La 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

- 25 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

Défense et renseignement

Laboratoire de recherche de l'Armée de l'Air américaine

Présentation

Le Laboratoire de recherche de l'Armée de l'Air américaine (Air Force Research Lab, ARFL) est une organisation technique mondiale qui dirige les efforts en matière d'invention, de développement et d'intégration de technologies de guerre pour les forces aériennes, spatiales et cybernétiques des États-Unis. Il regroupe plus de 12 000 personnes au sein de 9 directions techniques et 40 autres unités dans le monde, et conduit des activités de recherche et développement dans de nombreux domaines scientifiques et technologiques.

L'ARFL cherchait à moderniser son infrastructure informatique et améliorer la réutilisation des informations en interne. Pour y parvenir, il s'est mis en quête d'une plateforme qui lui permettrait d'exploiter des données exactes et pertinentes pour optimiser la gestion, les performances et la prise de décision partout dans l'organisation. Il était important pour l'AFRL de trouver une plateforme qui permettrait à ses différentes unités de créer et partager facilement des applications et des processus, et de les adapter aux besoins de chaque direction ou environnement local. Après avoir conduit une étude de marché exhaustive et mené un processus de sélection par élimination, l'AFRL a choisi d'évaluer le prototype de Pega Government Platform™ dans le cadre d'un contrat de type OTA (Other Transaction Agreement).

Le défi : des outils complexes, basés sur du code

Depuis 2006, l'AFRL exploitait un système du commerce profondément personnalisé au fil du temps pour gérer ses programmes scientifiques et technologiques. Ces personnalisations n'étaient pas sans apporter leur lot de problèmes. Dès que l'AFRL mettait à jour le produit de base, il devait consacrer un budget considérable au rétablissement de ses personnalisations. Par ailleurs, l'outil n'était que peu utilisé, car il n'était pas adapté aux méthodes de travail internes. Plus important encore, il se limitait à la collecte de données. Or, l'ARPL avait en réalité besoin d'une suite intelligente de gestion des processus métier (iBPMS).

Autre faiblesse majeure de la solution informatique existante : les différentes directions de l'organisation n'avaient pas la possibilité de partager les applications. Les services informatiques des différentes directions et du siège travaillaient avec des plateformes et des technologies disparates. Résultat : si une direction souhaitait utiliser l'application d'une autre, le code de l'application en question devait être retravaillé pour l'adapter à un environnement différent et à des exigences spécifiques. Ce mode de fonctionnement était coûteux, chronophage et inefficace.

Une plateforme ouverte et flexible pour répondre aussi bien aux besoins globaux que locaux

L'AFRL a fait le choix d'une solution ouverte et flexible qui répond aux besoins globaux de l'organisation, mais qui peut aussi être configurée pour tenir compte des particularités locales de ses diverses entités. Quatre grands critères ont été retenus pour la sélection de la plateforme : pouvoir conserver les applications existantes et les configurer pour répondre aux conditions locales, offrir une expérience de conception unifiée aux développeurs, optimiser la prise de décision et respecter les exigences de la cyberdéfense.

> **« La migration vers la nouvelle plateforme nous permettra de bénéficier de données de meilleure qualité car nous aurons des applications adaptées à nos méthodes de travail. L'amélioration de la visibilité nous aidera à réduire le nombre de requêtes et à accélérer la prise de décisions éclairées pour soutenir nos combattants. »**
>
> **CHADWICK PFOUTZ**
> Chef de division adjoint, Division des systèmes métier d'entreprise, Laboratoire de recherche de l'Armée de l'Air américaine

L'AFRL réalise actuellement les prototypes de quatre applications différentes. La première d'entre elles, axée sur la gestion des tâches, pourra être utilisée dans l'ensemble de l'organisation. Les trois autres sont destinées à la gestion de programmes scientifiques et technologiques : une pour la planification des demandes de budget, une pour la gestion des coûts, échéanciers et performances par unité d'œuvre, afin d'assurer le reporting à destination du ministère de la Défense, et enfin une pour la gestion des programmes. L'AFRL a recensé plus d'une centaine d'applications actives, utilisées au sein d'une ou plusieurs unités. Toutes devraient migrer vers la plateforme, à plus ou moins long terme.

Des données de meilleure qualité pour une prise de décision plus efficace

L'adoption de cette nouvelle plateforme vise, de manière plus générale, à améliorer la qualité des données. L'ancien système montrait en effet certaines faiblesses, si bien que les équipes et les managers allaient plutôt rechercher les informations dans les feuilles de calcul et autres présentations que dans le système lui-même. L'idée était de mettre à la disposition de ces managers des données de meilleure qualité, et dans un deuxième temps des outils de visualisation et de reporting plus performants, à tous les niveaux (division, branche, organisation). Les responsables auront ainsi une meilleure visibilité sur les projets, ce qui facilitera la prise de décisions éclairées. Ils pourront aussi facilement consulter des données fiables sur les recherches et initiatives passées. Fonctionnalités avancées, agilité, réutilisation : autant d'atouts qui placent l'AFRL à la pointe de l'innovation pour la modernisation informatique de la défense.

POINTS CLÉS

- Respect des exigences de la cyberdéfense
- Fonctionnalités héritées des applications existantes et adaptables aux exigences locales
- Aide à la décision
- Optimisation des opérations et élimination de coûts redondants dans l'ensemble de l'organisation
- Expérience de conception unifiée pour les développeurs
- Interface utilisateur intuitive
- Capacité de montée en charge pour l'effectif global de l'AFRL (10 000 collaborateurs)
- Plateforme ouverte et flexible permettant la mise en commun des développements
- Simplicité du partage et de la personnalisation des applications

Corps des Marines des États-Unis – Département des programmes et des ressources

Présentation

Fondé en 1775, le Corps des Marines des États-Unis (United States Marine Corps) constitue une force expéditionnaire immédiatement mobilisable dont la mission est d'intervenir de manière rapide et efficace en cas de crise. Les Marines combattent sur terre, sur mer et dans les airs, et fournissent des forces et des détachements pour des opérations navales et terrestres.

Cette unité prestigieuse a lancé de vastes projets de modernisation afin de réduire les risques et de gagner en efficacité, en agilité et en réactivité. Cette transformation lui permettra de continuer à assurer ses missions et de répondre à ses différents impératifs stratégiques, notamment ceux de la Stratégie de défense nationale, du Plan opérationnel de défense nationale, des Orientations du Commandement et du Plan opérationnel du Département de la Marine. Cette initiative de modernisation est menée par le Département des programmes et des ressources (P&R), l'unité responsable du développement, de la défense et de la supervision des budgets, politiques et programmes du Corps.

Au sein de ce département, le bureau Enterprise Business Transformation (EBT) est chargé de moderniser la force, de réformer les opérations métier et de réduire les coûts opérationnels. L'EBT est responsable du portefeuille informatique du Business Mission Area (BMA), un service qui compte 14 directeurs de domaines fonctionnels (ressources humaines, logistique, finances, achats, formation, etc.) L'objectif du BMA est d'optimiser le portefeuille d'activités métier pour pouvoir consacrer davantage de fonds aux opérations de combat sur le terrain.

Le défi : améliorer l'accès aux données tout en réduisant les procédures manuelles et les coûts

L'EBT s'appuyait sur plus d'une centaine de systèmes et plusieurs centaines d'applications pour suivre les activités métier. Difficile de s'y retrouver dans ce dédale de domaines d'activité, de systèmes et d'applications disparates ! Avec la possibilité non négligeable de passer à côté de risques et de données essentielles, sans compter le partage limité d'informations et la duplication des tâches. Le Corps devait donc évoluer et abandonner cet univers cloisonné d'applications et systèmes spécifiques au profit d'un environnement de services partagés basé sur le cloud, propre à accélérer sa modernisation. C'est dans cette optique qu'est intervenu srcLogic, un partenaire d'implémentation Pega Gold, qui s'est basé sur Pega Government Platform™ pour proposer un plan pilote visant à remplacer les anciens systèmes par une plateforme cloud, agile et connectée.

Modifier l'architecture informatique d'une agence de la défense prend du temps. Un certain nombre de contrôles sont requis avant d'obtenir l'autorisation d'opérer. En mai 2018, l'EBT a lancé le projet de construction de la nouvelle architecture cloud avec un fournisseur de cloud privé, et le bureau a enfin reçu en avril 2019 les autorisations nécessaires pour la couche cloud de base. Les six mois suivants ont été consacrés au développement des plateformes sur cette couche de base. Une seule plateforme, Pega Government Platform, fournit par héritage 390 des 403 contrôles de sécurité généralement requis pour une application de niveau modéré.

Sur cette base, les développeurs sont désormais en mesure de développer et de faire valider des applications en quelques semaines, au lieu de plusieurs années. Grâce au partage des contrôles applicatifs, aux ensembles de règles et aux services bâtis sur la plateforme Pega, l'EBT peut réutiliser objets et composants : les nouvelles fonctionnalités sont développées une fois, puis déployées dans différentes applications cibles. Une fonctionnalité de signature numérique pourra par exemple être implémentée dans toutes les applications en toute simplicité.

Les services partagés favorisent également la réutilisation d'éléments dans l'ensemble de l'organisation. Un déploiement Pega permet de partager des fonctionnalités entre entreprises, organisations et même agences de défense. La mise en production de nouvelles fonctionnalités est nettement plus rapide, chaque agence n'ayant plus à développer intégralement toutes ses applications.

Un périmètre de départ limité pour un lancement rapide

Le Corps des Marines a une vision à long terme de sa transformation. Le travail de l'EBT avec srcLogic sur une fonction particulière, dans un premier temps, lui a permis de déployer avec succès un environnement agile et de démontrer le potentiel à long terme de la plateforme. L'équipe a commencé par travailler sur le programme de contrôle interne des managers (Managers' Internal Control Program, MICP), qui fournit au Corps des Marines un processus normalisé pour la protection de ses ressources, la vérification de l'exactitude et de la fiabilité de ses données comptables, l'optimisation de son efficacité opérationnelle et le respect des politiques de gestion en vigueur. Le MICP évalue et rend compte de l'efficacité des contrôles internes dans l'ensemble de l'organisation afin de garantir l'efficacité des opérations, de se prémunir contre la fraude, le gaspillage et la mauvaise gestion, et de se conformer aux lois et aux règlementations.

Auparavant, la mise en conformité avec le MICP nécessitait des centaines de milliers d'heures de travail, passées à rassembler et à organiser des données provenant de sources disparates, notamment de feuilles de calcul Excel et de Sharepoint. Un temps précieux était également perdu à compiler manuellement des rapports documentant les efforts de conformité, puis à suivre les actions menées pour résoudre les problèmes restants et réussir l'audit de conformité. Le Corps des Marines et srcLogic ont développé ensemble une application baptisée Managers Internal Controls Remediation and Reporting (MICRR), avec pour objectifs le suivi automatisé de la résolution des problèmes et la fourniture de rapports fiables à l'équipe de direction.

> **« Auparavant, beaucoup de temps était consacré à la collecte d'informations, plutôt qu'aux missions du Corps de Marines. La modernisation de notre système nous a permis d'économiser des milliers d'heures de travail, d'éliminer d'importants coûts connexes, et de consacrer davantage de temps à nos missions. »**
>
> **CAPITAINE ANDREW HUTCHEON**
> Corps des Marines des Etats-Unis, Directeur de portefeuille informatique, HQMC, Bureau Enterprise Business Transformation
>
> Citation tirée de : AFCEA Signal Webinar, "The Time is Now: Adopt Low-Code Automation to Make Agile Happen", 22 juillet 2020.

Avec une méthodologie de livraison agile et les capacités de développement applicatif low-code de Pega Government Platform, cette application a permis d'atteindre la capacité opérationnelle initiale en trois mois et d'assurer le déploiement complet en production en seulement six mois. Depuis la livraison initiale, ces nouvelles capacités low-code et agiles ont permis d'accélérer le travail des développeurs du Corps, qui sont désormais en mesure de livrer de nouvelles applications tous les trois à quatre mois. Par ailleurs, le modèle d'héritage complet adopté pour les contrôles nécessaires à la gestion des risques permet de résoudre la plupart des problèmes en amont, ne laissant aux développeurs qu'un petit nombre de contrôles à gérer. La méthodologie agile est intégralement appliquée au sein du Corps.

Cette méthodologie garantit la qualité des processus, tandis que Pega garantit celle du code. Cette structure offre une certaine flexibilité et permet de mener les projets de manière rapide, efficace et fluide. « L'organisation de notre travail en mode agile a nettement accéléré la mise en œuvre », souligne le capitaine Andrew Hutcheon, chargé de la modernisation des systèmes informatiques de gestion financière au sein du Corps des Marines.

L'accélération du développement et du déploiement de nouvelles applications dans toutes nos lignes métier est un ajout majeur. Cette initiative de modernisation a également permis d'améliorer le recueil et le partage d'informations. Grâce à la structure créée pour la collecte des données et leur conservation dans un environnement unique, le reporting peut être assuré en temps réel. Les responsables bénéficient d'une meilleure visibilité sur les risques et peuvent aussi s'appuyer sur des informations plus riches pour identifier d'autres pistes d'amélioration.

POINTS CLÉS

- Méthodologie de livraison agile permettant d'automatiser les processus manuels en quelques mois au lieu de plusieurs années
- Le déploiement de Pega Platform s'effectue dans le cadre d'un processus continu d'autorisation d'opérer (ATO), avec à la clé des délais de livraison des applications réduits à quelques semaines.
- srcLogic, un partenaire d'implémentation Pega Gold, a livré en six mois la version de production complète de l'application MIC-RR.

Gouvernement régional

Département de la santé publique de Californie

Présentation

Le Département de la santé publique de Californie (California Department of Public Health, CDPH) est l'une des plus grandes organisations de santé aux États-Unis, au service de 39 millions de citoyens dans la sixième plus grande économie du monde[1]. Avec 10 agences employant environ 8 000 collaborateurs, le CDPH veille à la santé et à la sécurité des habitants de l'État de Californie et tient à jour les données et statistiques relatives à la santé publique. Il assure de nombreuses missions, notamment la veille sanitaire, l'éducation et à la sensibilisation aux questions de santé, l'évaluation des établissements de soins, ainsi que les autorisations et accréditations des professionnels de santé. Au travers de ses programmes, il accorde actuellement 600 000 autorisations par an : produits alimentaires, médicaments, normes environnementales, etc.

Le CDPH a fait appel à Pega pour rationaliser et centraliser ses services d'autorisation et de suivi, répartis dans de nombreux départements et services. L'obtention d'une autorisation pouvait jusqu'alors prendre des semaines, voire des mois. Ce processus passait par la saisie manuelle dans le système existant, l'envoi des demandes papier ou encore le dépôt des demandes auprès d'un agent, ce qui ralentissait l'activité de l'État. L'automatisation des processus basée sur Pega permet désormais de saisir simplement une demande en ligne et de recevoir directement les autorisations nécessaires. Le temps de traitement passe ainsi de plusieurs mois à quelques jours.

Améliorer l'expérience client avec un programme d'attribution des autorisations évolutif

Avancer de manière plus agile

Pega est utilisé dans quatre départements du CDPH dans le cadre d'un programme d'autorisation global (pour l'agrément des professionnels de laboratoires cliniques, les services électroniques de laboratoires sur le terrain, les nouvelles demandes d'autorisation en ligne et plus récemment, les autorisations concernant la vente de cannabis). D'autres projets sont prévus dans le cadre de la modernisation des processus d'attribution des autorisations dans l'ensemble de l'organisation.

> **« Nous traitons chaque année 600 000 demandes d'autorisation sanitaire. Nous avions besoin d'une application performante et évolutive, capable de traiter de tels volumes sur l'ensemble de l'État de Californie. Avec Pega, nous avons limité les processus manuels et accéléré le traitement des demandes d'autorisation, qui est passé de plusieurs mois à quelques jours. »**
>
> **GARY NODINE**
> Ancien DSI, Département de la Santé publique de Californie

Réagir en temps réel aux évolutions réglementaires

La Californie a été le premier État à légaliser la vente de cannabis à usage médical et, le 1er janvier 2018, l'un des premiers à délivrer des autorisations pour la vente de cannabis récréatif. Le CDPH avait besoin d'un système efficace pour gérer l'envolée des demandes d'autorisation sur ces nouveaux produits. Il a fait appel à Pega pour mettre en place une infrastructure technologique permettant de rationaliser ces processus généralement complexes et chronophages. L'objectif était de déployer un système centralisé et simple à utiliser pour la délivrance rapide d'autorisations après analyse des dossiers. Avec Pega Platform™, le CDPH a pu concevoir et mettre en œuvre ce nouveau système en quelques mois seulement.

Non seulement ce système gère de manière efficace les autorisations, mais il favorise aussi la vérification des antécédents et le niveau de sécurité en s'interfaçant avec de multiples sources de données, départements et autres organismes publics. Autres avantages de la nouvelle solution : la simplicité d'ajout de nouveaux types d'autorisation, la compatibilité avec d'autres systèmes et applications, y compris ceux de fournisseurs externes, et la capacité de s'adapter aux évolutions réglementaires en temps réel. Le nouvel outil jouera au final un rôle central dans un système de suivi et de traçabilité complet (de la production du cannabis à sa vente), indispensable pour assurer la santé et la sécurité publiques.

POINTS CLÉS

- Réduction de la durée des processus, de plusieurs mois à quelques jours
- Automatisation et élimination des processus manuels
- Productivité accrue des fonctionnaires
- Accélération du développement et du déploiement
- Capacité à réagir en temps réel aux évolutions réglementaires

[1]https://www.forbes.com/places/ca

Gestion post-catastrophe dans plusieurs États : Centre d'indemnisation Deepwater Horizon à La Nouvelle-Orléans

Présentation

La catastrophe pétrolière de Deepwater Horizon en 2010 aura été la plus grande marée noire de l'histoire. Sans parler de l'impact écologique, le déversement d'une telle quantité de pétrole brut dans le golfe du Mexique a mis nombre de citoyens et d'entreprises dans une situation économique particulièrement difficile. Les décisions rendues par le Centre d'indemnisation Deepwater Horizon (Deepwater Horizon Economic Claims Center, DHECC) après la catastrophe ont permis d'indemniser les victimes dans toute la région (Louisiane, Texas, Floride, Mississippi et Alabama), mais aussi ailleurs dans le monde.

Deux ans après la catastrophe, des centaines de milliers de demandes avaient été déposées et leur traitement faisait l'objet de nombreuses critiques, notamment sur la lenteur du processus, mais aussi son manque de transparence et de fiabilité. C'est dans ce contexte que le DHECC a été mis en place. En 2014 et 2015, le système gérant les indemnisations a été revu et enrichi de fonctionnalités de gestion des workflows, de protection contre la fraude, d'analyse et de reporting grâce à Pega Platform. Depuis lors, le DHECC a accordé plus de 10 milliards de dollars d'indemnités aux régions du Golfe du Mexique, ce qui s'est traduit par un développement économique et écologique sans précédent.

> **« Pega sait gérer la complexité, les changements et les exigences d'évolutivité, autant de capacités indispensables pour des systèmes performants. Les règles en vigueur ayant été modifiées plus de 500 fois, nous devions absolument disposer d'une plateforme permettant de s'y conformer de manière simple et rapide. »**
>
> **CHRISTOPHER READE**
> DSI, Deepwater Horizon Economic Claims Center (DHECC)

Repenser un processus d'indemnisation déjà en cours

Pour fluidifier ses processus dans un nouveau système plus performant, le DHECC a dû relever des défis inédits : un dossier d'indemnisation d'un millier de pages, 24 types de sinistres avec de multiples variantes, et des règles et politiques en constante évolution. Lorsque le DHECC a été créé, des centaines de milliers de dossiers étaient déjà en cours de traitement. Le nouveau système a donc dû gérer les demandes déjà déposées, ainsi que celles faisant partie du Gulf Coast Claims Facility (GCCF), et éliminer les doublons. Enfin, le système devait être compatible avec plus de 12 systèmes externes, dont une solution de lutte contre la fraude et les abus, et quatre grands prestataires, chargés d'examiner physiquement les demandes d'indemnisation et les documents justificatifs, de statuer sur chaque dossier et de documenter leurs conclusions.

Ce programme d'indemnisation sous supervision judiciaire de la Nouvelle-Orleans devait respecter les normes légales, et le prouver par une documentation solide. Tout cela sous le regard attentif du grand public, mécontent de la gestion imparfaite du processus d'indemnisation.

Adaptation au changement et intégration fluide avec de multiples systèmes

Après une étude approfondie des différentes options, le DHECC a choisi Pega pour son nouveau système de gestion des sinistres. Le framework de gestion des processus métier de Pega a été entièrement personnalisé afin d'intégrer des fonctionnalités de détection des fraudes, un système complet de gestion du cycle de vie et des tickets, ainsi que des processus de suivi des modifications.

Depuis que le DHECC a commencé à traiter les dossiers, les règles et politiques sur le versement d'indemnités ont connu plus de 500 évolutions. Comme Pega met à jour et documente automatiquement chaque instance impactée, ces changements ont pu être intégrés au fil de l'eau, sans codage manuel. Le nouveau système conserve automatiquement un état complet des règles en vigueur au moment de chaque demande d'indemnisation, afin de pouvoir fournir une piste d'audit complète et justifier tout versement.

Autres points forts : les capacités d'intégration ouverte et l'architecture flexible de Pega. Le traitement de chaque dossier est complexe et s'appuie sur une multitude de systèmes, d'applications et de fournisseurs de technologies. Le DHECC a pu mettre en place un système qui fluidifie ce processus sur une plateforme unifiée.

Gérer des sinistres à grande échelle

Avec le nouveau système, le DHECC assure sa mission de manière nettement plus efficace, avec des délais bien plus courts entre le dépôt d'une demande et sa résolution, tout en se conformant aux exigences légales et sécuritaires. Chaque jour, l'application est utilisée par des dizaines de milliers d'utilisateurs divers : des avocats, des demandeurs non représentés, la compagnie pétrolière elle-même, des conseillers juridiques des recours collectifs, et environ 2 000 examinateurs. Le DHECC a traité des demandes provenant de centaines de pays, des 50 États américains et de multiples secteurs d'activité, soit plus de 20 millions de documents. Plus de 500 000 demandes d'indemnisation ont été déposées suite à l'explosion de la plateforme Deepwater Horizon. Les dernières sont en cours de traitement et devraient être clôturées d'ici un an.

POINTS CLÉS

- Le plus grand recours collectif de tous les temps
- Un dossier d'indemnisation de 1 000 pages
- Le versement de plus de 10 milliards de dollars d'indemnités
- Plus de 500 modifications apportées aux règles et politiques d'indemnisation au fil de l'eau
- Des dizaines de milliers d'utilisateurs connectés quotidiennement à l'application de traitement des sinistres
- Plus de 500 000 demandes d'indemnisation traitées depuis 2012

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 à une vision claire et à l'agilité de Pega Platform™. 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 de comparution pour le prévenu et couvre l'intégralité du cycle de vie du dossier. Pega Platform™ 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.

Le retour sur investissement est immédiatement perceptible au niveau des services préliminaires. 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 remise en liberté du magistrat. L'organisme enregistre désormais chaque événement, processus et décision au sein de Pega Platform™. 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 mise en liberté provisoire, et une réduction significative des coûts de gestion des établissements pénitentiaires 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

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 procès 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 caution[1], 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 nuit[2]. 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 les prévenus, 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 prévenus en liberté provisoire, leur rappeler les dates de comparution 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 le processus préliminaire au jugement et à aider les prévenus à respecter les ordonnances du tribunal.

Automatisation du système juridictionnel municipal

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. Avec le 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 accusations et législations, le traitement des paiements et la gestion des cautions et des documents, pour une efficacité garantie et des décisions en temps réel.

Cinq 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 plateforme 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 Pega Platform™. Il s'attend également à réaliser des économies significatives sur les coûts de maintenance futurs, la plateforme 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 plateforme 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.

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
- 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 neuf 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 plateforme 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/

Département de la planification, de l'industrie et de l'environnement de la Nouvelle-Galles du Sud

Présentation

Le Département de la planification, de l'industrie et de l'environnement (Department of Planning, Industry and Environment, DPIE) de la Nouvelle-Galles du Sud fournit à l'État le plus peuplé d'Australie un large éventail de services liés à la planification, au zonage, à la construction et à la conservation. Au fil du temps, la croissance de ses activités s'est accompagnée d'une plus grande complexité dans ses projets, systèmes et procédures. En s'appuyant sur Pega Platform™, le DPIE a entrepris de transformer la manière dont les citoyens, les promoteurs immobiliers, les conseils locaux et les organismes professionnels soumettent des demandes et interagissent avec son système de planification.

La nécessité de simplifier les processus et d'améliorer l'expérience client

Le processus de planification s'appuyait auparavant sur un nombre important d'applications sur mesure, utilisées au sein des différents conseils et du Département lui-même. Non seulement ces applications généraient des coûts élevés d'exploitation, mais leur maintenance demandait également beaucoup de temps et de ressources. Les dossiers passaient par d'incontournables étapes papier qui nécessitaient souvent des échanges en direct, ce qui alourdissait considérablement le processus.

Le Département était bien conscient de la nécessité de transformer radicalement son mode de fonctionnement, afin de répondre aux exigences légales, de travailler plus efficacement, d'alléger le processus de planification pour les autorités locales et régionales, et de faciliter la saisie des demandes pour les citoyens. Il a donc lancé une initiative de transformation digitale de son processus de planification, avec pour objectifs d'éliminer les processus papier, de réduire les délais de traitement des demandes, d'accroître la transparence et de responsabiliser toutes les parties prenantes.

Une expérience améliorée, plus rapide et plus transparente

Le Département a choisi Pega Government Platform™ sur Pega Cloud® pour la création du portail planification de Nouvelle-Galles du Sud (NSW Planning Portal). Les fonctionnaires locaux et de l'État peuvent y interagir avec les professionnels et les citoyens, et remplir leurs obligations légales depuis chez eux ou au bureau (dans un environnement disponible 7 jours sur 7, 24 heures sur 24). Le processus de demande a été numérisé et intégré dans une plateforme digitale unique – une alternative fluide à ce qui était auparavant un ensemble disparate de processus manuels qui ne pouvaient être menés qu'au cours d'interactions humaines et pendant les heures de bureau.

Le nouveau système intègre également des informations géographiques couvrant l'ensemble de l'État en temps quasi réel. Dès qu'un demandeur indique l'emplacement de son projet, il est informé de ce qui sera exigé dans le cadre de sa demande et comprend ainsi mieux le processus. Cette transparence contribue également à améliorer la qualité des demandes saisies.

Une approche agile et collaborative pour plus d'efficacité et de flexibilité

Compte tenu de sa taille et de l'ampleur des projets traités, le Département souhaitait pouvoir adopter une approche progressive et agile pour le déploiement de nouvelles applications. Autre exigence : pouvoir modifier rapidement le nouveau système pour tenir compte des changements législatifs, des besoins des utilisateurs et du feedback des citoyens. En tête de ses priorités figuraient également l'évolutivité, la flexibilité et la possibilité de réutiliser des applications. Pega répondait à toutes ces exigences.

Avec Pega, les conseils locaux ont été invités à participer au processus de conception et de développement. Ils ont pu ainsi s'assurer que les applications répondaient à leurs besoins en matière de processus et de workflows. Pour les conseils adoptant les services numériques ePlanning, la formation ne prend plus que quelques heures (au lieu de plusieurs jours, voire plusieurs semaines), et la prise en main est quasi immédiate.

> **« Avec Pega, le Département de la planification, de l'industrie et de l'environnement de la Nouvelle-Galles du Sud collabore efficacement avec les conseils locaux, les organismes d'État et les entreprises pour concevoir une solution digitale entièrement intégrée. L'amélioration de l'expérience client était une priorité absolue et un élément central de notre méthodologie de conception. »**
>
> **GINO CAVALLARO**
> Directeur exécutif ePlanning, Département de la planification, de l'industrie et de l'environnement de la Nouvelle-Galles du Sud

Une réussite initiale indéniable et la volonté d'aller plus loin

Depuis son lancement en décembre 2018, plus de 2 000 demandes de développement ont été soumises via le service ePlanning Online DA. Plus de 600 d'entre elles ont déjà abouti, avec une réduction de plus de 50 % du délai de traitement.

Le Département a également lancé en janvier 2019 un service en ligne, Online Concurrence and Referral Service, destiné à recueillir plus facilement l'avis des organismes d'État sur ces demandes. Avec le nouveau système, le délai moyen de traitement est passé de plus de 40 jours à moins de 20 jours. Les nouvelles applications sont rapidement mises en œuvre, un atout majeur pour le Département dans sa transformation. Lorsque les services « Online DA » et « Concurrence and Referral » ont été lancés, seuls quelques conseils locaux parmi les 128 que compte l'État les ont utilisés. Aujourd'hui, plus de la moitié des conseils de Nouvelle-Galles du Sud utilisent ces services, et on devrait atteindre 100 % d'ici la fin de l'année.

POINTS CLÉS

- Dans toute la Nouvelle-Galles du Sud, plus de 100 000 demandes sont soumises chaque année par des citoyens, des promoteurs immobiliers, des conseils locaux et des organismes professionnels
- Création du portail ePlanning pour centraliser, rationaliser et simplifier le processus de demande
- Accélération du traitement des demandes, de plus de 40 jours à moins de 20 jours
- Réduction de plus de 50 % des délais de détermination des demandes
- Optimisation de l'expérience client pour les citoyens de la Nouvelle-Galles-du Sud qui utilisent le nouveau système de planification

Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galles du Sud

Présentation

En Australie, le Centre de gestion des transports de Nouvelle-Galle du Sud (NSW TMC) est l'institution gouvernementale chargée d'améliorer l'expérience des usagers au sein du réseau de transport de la région. Le NSW TMC 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 NSW TMC améliore les services de coordination du transport, ainsi que sa surveillance et sa gestion du réseau routier de Nouvelles-Galles du Sud. 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 NSW TMC 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 NSW TMC 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.

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 NSW TMC espère écourter 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

Ministère de l'Éducation du Queensland

Présentation

En Australie, le ministère de l'Éducation du Queensland propose ses services à plus de 800 000 élèves et presque 300 000 enfants inscrits dans des structures d'accueil à la petite enfance à travers l'État. Le Queensland est le deuxième État d'Australie par la superficie et le troisième par la population. C'est aussi celui qui affiche la plus grande diversité géographique et culturelle.

Chaque année, le ministère de l'Éducation répond aux réclamations des parents, des élèves et d'autres usagers, sur des sujets variés : politiques et procédures, décisions et actions du ministère, ou encore frais de scolarité. Au cours de l'exercice 2017-2018, le ministère a reçu presque 7 000 réclamations d'usagers.

Récemment, le ministère a demandé à Pegasystems de mettre au point un nouveau système de gestion des réclamations qui lui permettrait de répondre aux besoins de ses usagers de manière plus efficace, tout en respectant ses obligations en matière de reporting et de conformité.

Auparavant, le ministère s'appuyait sur des feuilles de calcul pour suivre et gérer les réclamations de chaque entité. La collecte de données et le reporting nécessitaient un effort manuel conséquent. D'autre part, le volume d'informations sur les réclamations était limité, ce qui bridait les capacités d'examen et d'analyse des réclamations pour identifier les tendances, les problèmes et les possibilités d'amélioration.

Une solution d'entreprise fluide pour la gestion des réclamations

Le nouveau système de gestion des réclamations du ministère, Customer Complaints Management System (CCMS), propose une solution d'entreprise complète pour collecter, stocker et analyser les réclamations des usagers. Les notifications et les escalades automatisées du CCMS permettent de résoudre les réclamations dans les délais requis. Par ailleurs, les workflows et les processus métier rationalisés améliorent l'efficacité des agents qui enregistrent les réclamations des usagers.

Avec Pega Government Platform™ (PGP), le ministère de l'Éducation dispose d'une interface simple pour développer et déployer des applications dans les meilleurs délais, en exploitant le framework de case management intégré à la plateforme. PGP peut également s'intégrer sans problème à d'autres systèmes et pourra ultérieurement être étendu à d'autres cas d'usage.

Le CCMS fournit un référentiel centralisé et fiable pour les données relatives aux réclamations, et réduit les efforts manuels nécessaires pour collecter les données à des fins de reporting et d'analyse. Avec ce système, l'utilisateur peut capturer des informations complémentaires, par exemple des sous-catégories de réclamations, ainsi qu'identifier les tendances pour une gestion proactive.

Une mise en œuvre rapide et un plan d'action pour l'avenir

En exploitant la méthodologie agile de Pega, le ministère a pu terminer le projet en seulement quatre mois. Le CCMS fournit un système moderne et simple d'utilisation pour la gestion des réclamations, qu'il sera possible d'élargir à l'avenir.

POINTS CLÉS

- Mise en œuvre en quatre mois
- Référentiel centralisé et fiable pour toutes les réclamations d'usagers
- Gestion des réclamations, processus et fonctionnalités plus efficaces
- Amélioration du reporting et des analyses pour une meilleure prise de décision
- Alignement sur les normes australiennes actuellement en vigueur pour la gestion des réclamations

Service des impôts de l'État de Californie

Présentation

Le service des impôts (Franchise Tax Board, FTB) de l'État de Californie est le deuxième plus grand service fiscal des États-Unis, dans la cinquième économie du monde. Il traite chaque année plus de 16 millions de déclarations d'impôt sur le revenu et un million de déclarations d'impôt sur les sociétés. Il fournit services et informations pour aider les contribuables à remplir correctement leurs déclarations, dans les délais, et à payer les montants dus.

L'impôt sur le revenu constituant la plus grosse part des recettes de l'État pour assurer les services aux citoyens, le FTB devait veiller à combler les écarts constatés entre les montants perçus et les montants réellement dus. Pour atteindre cet objectif, il devait pouvoir valider rapidement les déclarations de toute la Californie et leur conformité à un code des impôts à la fois complexe et changeant. Il a donc choisi Pegasystems comme technologie de base pour la validation précise des déclarations. L'application Pega fait partie d'un projet plus large baptisé Enterprise Data to Revenue (EDR), visant à moderniser les opérations et les systèmes.

> **« La modernisation de nos systèmes nous a permis d'être plus efficaces, d'offrir de nouveaux services aux citoyens et de générer des recettes supplémentaires dès la première phase du projet. La solution de *case management* de Pega a joué un rôle essentiel dans cette transformation. »**
>
> **JOHN SULENTA**
> Ancien Directeur des systèmes d'information, California Franchise Tax Board

L'État de Californie améliore le service client et récupère 3,7 milliards de dollars

Afin d'améliorer l'expérience client et de réduire ses coûts, le Franchise Tax Board de l'État de Californie a lancé l'initiative Enterprise Data to Revenue (EDR). Dans ce contexte, il a sélectionné Pega Government Platform™, dans un premier temps pour le traitement automatisé de la correspondance papier, puis comme plateforme pour la gestion des déclarations d'impôt sur le revenu (jusqu'à 960 000 par jour). L'optimisation et l'automatisation des processus a permis de générer plus de 3,7 milliards de dollars de recettes supplémentaires entre 2011 et 2016, et plus d'un milliard par an.

En outre, l'EDR offre des options de libre-service sécurisées aux contribuables, valide les déclarations, et a permis d'automatiser et de normaliser de nombreux processus manuels. Différentes options sont à disposition pour communiquer avec les agents fiscaux : e-mail, téléphone, SMS ou chat sécurisé. Les contribuables obtiennent ainsi plus rapidement des réponses à leurs questions. Le nouveau système accélère également le versement des remboursements, le cas échéant. L'EDR offre également aux usagers un point d'entrée centralisé où consulter les déclarations, paiements, retenues, informations comptables, mais aussi la correspondance avec les services fiscaux, avec pour résultat une plus grande transparence et un meilleur contrôle.

Avec la nouvelle application, le FTB est en mesure d'automatiser intelligemment le processus de déclaration en tenant compte de tous les scénarios possibles, ce qui accélère à la fois le paiement des sommes dues et le remboursement d'éventuels trop-perçus. Le système est également capable d'identifier les déclarations « anormales », et contribue ainsi à détecter les fraudes ou le non-paiement d'arriérés.

> **« Nous avons choisi Pega pour nous accompagner dans nos efforts de modernisation et gérer les dossiers, aussi bien sur des aspects fiscaux que non fiscaux. »**
>
> **BRYAN RAU**
> Directeur de l'Enterprise Development Bureau, California Franchise Tax Board

Améliorer la productivité des employés, réduire les coûts internes

Le FTB a mis en place, à l'aide de Pega, un système chargé de valider l'exactitude des déclarations, libérant ainsi les agents de la mission chronophage de détecter les erreurs. Environ 20 % des déclarations inexactes sont imputables à des contribuables mauvais payeurs, à des formulaires mal remplis ou à d'autres exceptions. Le FTB s'était donc fixé pour objectif de réduire le nombre d'exceptions, de valider automatiquement les règles et d'assister les contribuables dans la déclaration et le paiement de leurs impôts, de la manière la plus exacte et efficace possible. Les nouvelles fonctionnalités mises en place analysent et valident automatiquement les déclarations. Résultat : des coûts de traitement réduits et des agents plus productifs. Avant le déploiement de Pega, la validation était un processus manuel.

Du papier au digital

Remplaçant la quasi-totalité des anciens processus manuels, le nouveau système assure le traitement automatique d'environ un million de déclarations digitales et papier. Une application sur Pega Platform™ identifie le type de document après numérisation et l'achemine automatiquement vers la personne ou le service approprié, ce qui optimise l'affectation des dossiers et l'organisation du travail. Un changement radical par rapport à l'ancien mode de fonctionnement : des montagnes de documents papier étaient alors stockées et triées manuellement dans un local dédié.

La modernisation en marche

Le FTB compte s'inspirer de ce premier succès pour poursuivre ses efforts de modernisation, avec plusieurs objectifs : améliorer ses processus métier, mieux servir les contribuables et augmenter les recettes pour le financement des services aux Californiens. La deuxième étape de la modernisation consistera à regrouper tous les systèmes métier existants dans un système de *case management* unique. Les anciens systèmes d'audit, de collecte et d'exécution des obligations seront mis hors service. Le FTB prévoit aussi de poursuivre les efforts déjà engagés dans la centralisation des données, l'automatisation de ses processus manuels, l'optimisation de sa communication et l'accessibilité à des informations importantes au bénéfice de l'État californien et de ses contribuables.

POINTS CLÉS

- 2 milliards de dollars de recettes générées pour l'État californien
- 16 millions de déclarations traitées en un mois
- 24 000 déclarations traitées en une heure
- Jusqu'à 960 000 déclarations traitées par jour en période de pointe
- 4 millions de déclarations en une semaine
- Libre-service 24 h/24, 7 j/7, pour la correspondance relative à l'impôt sur le revenu
- Réduction du coût moyen de clôture d'une année fiscale

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 d'unification des 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.

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 plateforme 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 Pega Cloud, 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 éradiquée, 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, afin de 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 le 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.

Délais 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

Système de retraite du Texas

Présentation

Le système de retraite du Texas (Texas County & District Retirement System, TCDRS) aide plus de 330 000 agents des services publics texans à préparer leur avenir en leur proposant des prestations de retraite, d'invalidité et de rente versée aux proches survivants. Le TCDRS gère plus de 37 milliards de dollars et travaille en partenariat avec plus de 800 comtés et districts. Il permet à ces derniers de recruter et de fidéliser des collaborateurs de talent en offrant des prestations de retraite compétitives à des taux abordables, qui rivalisent avec le secteur privé. Ses services et conseils en matière de retraite s'adressent aussi bien aux jeunes actifs qu'aux retraités eux-mêmes. Il cherche constamment à améliorer son expérience client. Pour soutenir ces efforts, le TCDRS a fait de Pegasystems un élément central de son environnement informatique.

> **« Les conseillers du service aux adhérents perdaient un temps précieux à accomplir des tâches de base. Avec Pega CRM et sa nouvelle fonction de récapitulation des appels, nous avons sensiblement gagné en vitesse et en efficacité. Le nouvel outil d'estimation des prestations nous permet d'exécuter différents scénarios, d'établir des comparaisons et de les mettre à disposition en ligne, où les adhérents peuvent, via une connexion à leur compte, les visualiser et mieux comprendre les explications fournies par un conseiller au bout du fil. »**
>
> **CATHERINE SORAHAN**
> Responsable des services aux adhérents, TCDRS Member Services

Abandon des systèmes existants pour optimiser l'architecture système et l'expérience client

Le TCDRS avait deux grands objectifs : éliminer les formulaires papier et offrir à ses adhérents davantage d'options en libre-service, notamment pour les demandes de prestations et la simulation de plans. Pour ce faire, il a fait le choix de l'application Pega et des intégrations API pour son site web. La transformation a commencé en 2012 par la mise en place de Pega Platform™ pour remplacer et consolider son ancien système de gestion des pensions. Le TCDRS a récemment étendu l'utilisation de Pega en tant que plateforme unifiée, par la mise en œuvre de Pega Customer Service et la rationalisation d'autres systèmes existants.

Les adhérents peuvent désormais saisir de nombreuses demandes sur le site du TCDRS. Elles sont ensuite traitées automatiquement via les workflows internes de Pega. Les employeurs peuvent de leur côté réaliser des simulations d'avantages sociaux en quelques secondes, afin d'éclairer la prise de décision sur des plans qui auront un impact majeur sur leur budget et leurs collaborateurs. Le recours à Pega a favorisé l'abandon d'anciens systèmes coûteux et la réutilisation de composants et de processus dans l'ensemble de l'organisation. Grâce au développement agile, le TCDRS a pu numériser et déployer des processus communs et transparents.

De nouvelles fonctionnalités et des workflows rationalisés pour optimiser l'efficacité des collaborateurs et l'expérience des adhérents

Des fonctionnalités complémentaires viennent enrichir la solution initiale pour mieux répondre à l'évolution des attentes des adhérents, optimiser les processus et réduire le temps nécessaire au déploiement de nouveaux projets.

Première étape de ce parcours : la bascule de la solution Pega existante vers la dernière version de Pega Infinity. Bilan de cette mise à niveau : de meilleures performances, une gestion améliorée des tâches, un renforcement de la sécurité et l'optimisation des services rendus.

Dans un deuxième temps, le TCDRS s'est attaché à offrir une expérience client plus efficace et plus transparente, en déployant la plateforme de CRM Pega Customer Service. L'accélération des tâches est notable après la mise en place du nouveau système avec son architecture optimisée : les agents ont un accès 40 % plus rapide aux données des adhérents et l'exécution d'une simple mise à jour de compte va 78 % plus vite. Le nouveau système de CRM inclut également des outils qui facilitent le travail des agents du centre d'appels. Les estimations de prestations sont ainsi 67 % plus rapides.

Les agents n'ont plus à aller chercher les informations dans de multiples applications, feuilles de données, e-mails et SMS. Ils bénéficient désormais d'un accès centralisé à toutes les données et outils dont ils ont besoin. L'application offre une vue complète sur chaque client, y compris l'historique de ses activités et interactions avec l'organisation.

Les clients n'ont plus à redonner les mêmes informations à chaque interaction. Le système téléphonique du TCDRS est intégré, si bien que le personnel reçoit une notification du système de CRM dès la réception d'un appel.

Une mise en œuvre rapide et une collaboration fructueuse entre les équipes métier et IT

De l'idée au déploiement, il a fallu seulement huit mois au TCDRS et à son partenaire d'implémentation Evonsys pour déployer le nouveau système de CRM. Un processus qui aurait pu prendre des années dans d'autres organisations ! Suivant une approche de développement agile, l'équipe informatique a recueilli le feedback des équipes métier au fil de l'eau, sur la base de démos, et a pris en compte ce feedback pour s'assurer que l'application répondrait à leurs besoins au quotidien.

La priorisation des tâches pour optimiser les délais de traitement

Le TCDRS tire parti de la fonctionnalité « Get Next Work » de Pega pour gagner en productivité, accélérer le traitement des tâches et améliorer la satisfaction des adhérents. Le principe ? Le système optimise l'affectation des tâches en fonction de l'urgence de la demande, de la productivité des agents, des temps de traitement et des attentes. Cette capacité à identifier la prochaine tâche à prioriser pour chaque collaborateur contribue à offrir une expérience optimale à tous les adhérents.

POINTS CLÉS

- Plus de 330 000 adhérents
- Plus de 800 employeurs dans les comtés et districts du Texas
- Accès et fonctionnalités en ligne élargis pour les adhérents et cinq anciens systèmes coûteux éliminés
- Mise en œuvre du nouveau système de CRM en huit mois
- Réduction des temps d'attente, rationalisation des processus et aide à la prise de décisions pour les adhérents et les employeurs
- L'amélioration des performances est remarquable :
  - Accès 40 % plus rapide aux données des adhérents
  - Accélération de 67 % des estimations de prestations
  - Mises à jour simples des comptes 78 % plus rapides

Bureau de réglementation professionnelle du Vermont

Présentation

Le Bureau de réglementation professionnelle (Office of Professional Regulation, OPR) du Vermont a pour mission de protéger les citoyens en veillant à l'octroi des licences professionnelles et à l'application de la réglementation. Pour ce faire, l'OPR prend en charge et gère chaque année, pour l'État du Vermont, 60 000 licences, de plus de 200 types, pour 50 professions différentes (des architectes aux médecins, en passant par les tatoueurs).

Pendant près de dix ans, l'OPR a utilisé une application prête à l'emploi pour gérer ses activités relatives à l'octroi de licences et au respect de la réglementation. Cette même période a connu une accélération des évolutions réglementaires et une multiplication des tâches liées à l'octroi de licences. Il était devenu quasiment impossible pour l'OPR de suivre le rythme, sans même parler du coût et de la difficulté d'adapter l'ancienne application, codée en dur.

L'OPR a réalisé qu'il avait besoin d'une nouvelle plateforme qui soit moderne, basée sur le cloud et facile à adapter aux évolutions de son environnement de travail. Après une phase approfondie de recherche et d'évaluation, l'OPR a identifié Pega comme étant la seule solution qui répondait à ses besoins.

> **« Pega nous a aidés à atteindre notre objectif : la création d'un système d'octroi de licences d'État qui sert au mieux les citoyens du Vermont, tout en réalisant des gains de productivité et des améliorations au niveau des processus. »**
>
> **JIM CONDOS,**
> Secrétaire d'État du Vermont

Automatiser, rationaliser et transformer chaque processus

Avec des processus désormais 100 % en ligne, l'OPR a conçu et mis en œuvre avec succès sa plateforme d'octroi de licences de nouvelle génération (NGLP), qui a permis d'automatiser et de rationaliser l'ensemble de ses workflows, de l'administration au renouvellement des licences, en passant par la conformité réglementaire et l'application de la réglementation.

L'ancienne solution était limitée dans sa capacité à automatiser des centaines de processus, et le personnel de l'OPR en était donc réduit à réaliser de nombreuses tâches manuellement. Ce mode de fonctionnement était lent, inefficace et pénible, aussi bien pour le personnel que pour les citoyens. La nouvelle solution l'a complètement transformé.

- Les processus qui passaient par l'envoi de courrier par la poste ou la tenue physique de réunions se déroulent désormais en ligne.
- Les fonctionnalités avancées de libre-service et de *case management* accélèrent le processus d'autorisation et d'approbation.
- Au cœur du système, une base de données optimisée donne aux employés une visibilité sur le contexte historique et le statut des professionnels titulaires d'une licence afin de garantir le meilleur service possible aux citoyens.
- Les employés peuvent se connecter et travailler sur leurs dossiers depuis n'importe où. Ils bénéficient ainsi d'une plus grande flexibilité quant à leur lieu de travail.
- Il est prévu de déployer une version mobile de l'application, ce qui donnera encore plus de souplesse aux demandeurs et aux employés.

La liberté d'évoluer avec rapidité et précision

Grâce à Pega, l'OPR peut rapidement apporter des changements ou des améliorations à l'application ou la mettre à jour, en fonction des besoins, que ce soit pour des raisons réglementaires ou opérationnelles. Si un workflow ne convient pas à ses utilisateurs, il peut être placé dans la file d'attente des améliorations pour traitement. C'est ainsi que l'OPR a récemment décidé de revoir le module d'application de la réglementation de la plateforme NGLP. Les responsables des processus ont travaillé avec l'équipe informatique pour modifier l'application afin de donner aux employés la possibilité de lier, cloner ou rapprocher des plaintes distinctes émanant de citoyens au sujet de professionnels titulaires d'une licence. Ces nouvelles fonctionnalités apportent au personnel plus de souplesse, et donc d'efficacité dans leurs investigations après un signalement.

S’appuyer sur les nouvelles données pour optimiser l’affectation du personnel et gagner la confiance des citoyens

Avec la nouvelle solution, l’OPR dispose d’informations et de métriques auxquelles il n’avait pas accès auparavant, comme le temps de traitement des différents types de demandes ou de plaintes, le nombre de plaintes reçues pour une profession ou une personne donnée, les plaintes les plus courantes, etc. Ces éclairages, appelés « insights », contribuent à une plus grande efficacité opérationnelle, car ils donnent aux superviseurs l’opportunité d’ajuster et de rééquilibrer la charge de travail du personnel selon les besoins, sur la base d’indicateurs en temps réel. La disponibilité des données favorise également l’expérience des usagers et la défense des intérêts du public : l’OPR fournit désormais aux demandeurs une estimation des délais de traitement et démontre l’efficacité de ses services aux contribuables.

Les chiffres sont impressionnants : suite à l’ajout récent d’une nouvelle catégorie professionnelle, les notaires, neuf employés de l’OPR ont suffi pour intégrer et traiter près de 13 000 demandes en six semaines seulement. Autre exemple : l’OPR a dû délivrer en urgence une licence professionnelle à 3 000 infirmières. Le délai de traitement moyen de chaque demande s’est limité à 45 minutes.

Avec Pega, les conseils locaux ont été invités à participer au processus de conception et de développement. Ils ont pu ainsi s’assurer que les applications répondaient à leurs besoins en matière de processus et de workflows. Pour les conseils adoptant les services numériques ePlanning, la formation ne prend plus que quelques heures (au lieu de plusieurs jours, voire plusieurs semaines), et la prise en main est quasi immédiate.

POINTS CLÉS

- Le Bureau de réglementation professionnelle du Vermont (OPR) traite 60 000 licences par an, de plus de 200 types différents, pour 50 professions distinctes
- L’ancienne solution prête à l’emploi a été remplacée ; elle aurait été trop difficile à améliorer et à adapter aux besoins, pour des coûts trop élevés
- Les processus sont désormais 100 % en ligne
- La nouvelle solution automatise et rationalise tous les processus de l’OPR : administration, renouvellements, conformité et mise en application de la réglementation
- La transparence des données contribue à l’efficacité opérationnelle et à la satisfaction
- 13 000 demandes de licences de notariat ont été recueillies et traitées en six semaines seulement
- 3 000 infirmières ont été agréées avec un délai de traitement moyen de 45 minutes par licence professionnelle

Pega pour l'engagement client dans le secteur public

La solution d'engagement la plus intelligente, la plus agile et la plus complète

Une fiche technique Pega

Intelligence. Transparence. Centricité client.

Pega aide les organismes publics les plus complexes au monde à atteindre leurs objectifs et à améliorer la vie des citoyens. Nos applications stratégiques de pointe et notre plateforme unifiée les rapprochent des usagers de manière fluide et sur divers canaux en temps réel.

Plus important encore, Pega leur permet d'adapter rapidement leurs systèmes existants à l'évolution des besoins, de manière rentable et efficace. Grâce à sa plateforme unifiée et facile à configurer, la solution Government Customer Engagement de Pega offre une agilité et une souplesse inégalées, et :

- des interactions pertinentes et adaptées à chaque usager, avec des informations efficaces et des communications plus proactives pour les usagers ;
- des options de déploiement sur site ou dans le cloud, avec de robustes fonctionnalités d'engagement sur les appareils mobiles et les réseaux sociaux.
  Pega est entièrement portable et accessible aux usagers et aux agents du service public à tout moment, de n'importe où.
- visibilité, responsabilité et contrôle, grâce à des analyses et des rapports détaillés, qui donnent aux responsables des informations pertinentes, exploitables et en temps réel.
- un mode de fonctionnement optimisé, grâce à l'automatisation des processus, qui améliore considérablement les performances et la rentabilité
- l'intégration avec les systèmes existants, permettant une transformation à un rythme adapté au fonctionnement des services publics.

Nous sommes numéro un en matière de *case management*, de développement d'applications mobiles, de gestion des processus métier (BPM), de gestion des décisions en temps réel et d'automatisation digitale des processus (DPA). **Aucun autre fournisseur ne peut mettre en avant une telle offre.** Notre solution est considérée comme leader dans ces différentes catégories, mais aussi dans d'autres domaines : gestion des campagnes cross-canal, automatisation de la force de vente, service et support client et suites CRM d'entreprise. Notre plateforme unifiée centralise toutes ces fonctionnalités : c'est ce qui fait la spécificité de Pega.

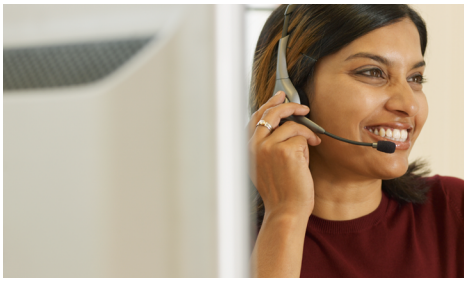
« Pegasystems présente l'offre la plus robuste en matière de modélisation et de prévision du comportement client, ainsi que pour la communication de la *next-best-action* aux agents. Pega a d'ailleurs reçu les meilleurs notes de satisfaction client dans ce domaine. »
Gartner – Magic Quadrant pour les centres d'engagement client CRM, 2017

Défi

Les agents et les usagers des services publics exigent rapidité, simplicité et efficacité, quel que soit le canal utilisé. Les organismes publics ont pourtant du mal à faire évoluer les systèmes ou à former leur personnel assez rapidement pour produire le maximum de valeur. Les efforts de modernisation sont entravés par les coûts de maintenance et le cloisonnement des systèmes existants, la réduction des budgets, l'aversion au risque et parfois, le manque de volonté politique ou des priorités divergentes.

Solution

Dans le monde entier, des acteurs du secteur public tirent parti de la solution Customer Engagement de Pega pour moderniser les applications existantes, simplifier les processus et répondre aux attentes fluctuantes des usagers. Les clients de Pega apprécient la rapidité du retour sur investissement, les délais de déploiement réduits, les options de réutilisation et le partage des processus au niveau de l'entreprise. Les agents publics tirent parti des fonctionnalités d'aide à la décision en temps réel basée sur l'IA et des « next-best-actions » personnalisées pour guider et améliorer l'expérience des usagers sur leur canal préféré.



Fluidifier le parcours client

La solution Government Customer Engagement de Pega offre un riche ensemble de fonctionnalités conçues pour améliorer l'expérience et la satisfaction client, mais aussi la productivité des agents. Sa flexibilité permet de l'adapter aux besoins spécifiques de votre organisation. Les capacités clés sont les suivantes :

- **Interactions omnicanales :** Pega assure une expérience utilisateur cohérente sur l'ensemble des canaux : ordinateur, mobile, chat, serveur vocal interactif (SVI), téléphone et réseaux sociaux. La conception des applications suit une approche basée sur des modèles. Chaque application est donc conçue une seule fois, et prête à être déployée sur n'importe quel canal ou interface utilisateur.
- **Pega Intelligent Virtual Assistant™ :** L'assistant virtuel basé sur l'IA de Pega s'appuie sur le traitement du langage naturel et l'analyse de texte pour offrir un engagement personnalisé et intelligent dans toutes les interactions en libre-service. Chaque conversation, action ou information contextuelle est capturée et les données peuvent être réinjectées dans les algorithmes de machine learning de Pega, pour fournir des modèles d'apprentissage supervisés et non supervisés. Ces modèles permettent d'améliorer les fonctionnalités de traitement du langage naturel et de mieux prévoir les « next-best-actions » pour répondre ensuite de manière optimale à des besoins similaires. L'analyse des sentiments et l'exploitation des données en temps réel viennent compléter cette approche pour une optimisation en continu du service offert.
- **Pega Social Engagement pour le service client :** Suivez en continu les avis et opinions sur les réseaux sociaux pour réagir de manière proactive.
- **Pega Chat™ :** Grâce au chat, vos conseillers répondent directement aux questions des clients depuis votre site web. Aucun plug-in ou téléchargement n'est nécessaire pour l'utilisation de Pega Chat.
- **Pega Web Mashup :** Intégrez les fonctionnalités Pega dans votre expérience de libre-service déjà en place. Grâce à Pega Web Mashup, vous offrez une expérience client cohérente et vous modifiez vos processus de manière centralisée, en une seule fois.
- **Pega Co-Browse™ :** Partagez des pages web communes en un seul clic, en toute sécurité.
- **Pega Knowledge™ :** Gérez le cycle de vie complet de contenus, de la création à la publication, et fournissez des informations pertinentes, au moment le plus opportun, sur la base des interactions utilisateur ou de l'activité de vos collaborateurs.
- **Pega Robotic Automation™ :** Optimisez les méthodes de travail de vos employés en simplifiant, intégrant et automatisant rapidement les technologies et processus sur leur poste de travail, pour plus de productivité.
- **Vue composite :** Rassemblez au sein d'une vue unifiée les informations clients pertinentes issues de vos systèmes historiques, des interactions et des demandes clients. Cette vue d'ensemble fournit de manière dynamique des informations détaillées sur le client, l'historique des interactions tous canaux confondus et les demandes récentes faites au service client, à partir du profil du client et du contexte en cours. Traitement assisté, basé sur l'intention : le traitement basé sur l'intention guide les utilisateurs dans chaque interaction avec la clientèle, réduisant ainsi le temps de formation des agents tout en améliorant la cohérence du service. Les processus peuvent être adaptés en fonction du client et du contexte, pour offrir un service personnalisé, sans pour autant compromettre l'efficacité.
- **Pega Call™ :** Reliez la solution de gestion de la relation usager à vos systèmes de téléphonie, pour une expérience transparente.

Pour plus d'informations, rendez-vous sur pega.com/fr/industries/government.

Pega Government Platform

Modernisation innovante de l'existant, sûre et no-code.

Fiche technique Pega Government

Modernisation réalisable avec flexibilité, innovation et maîtrise

Qu'est-ce que Pega Government Platform™ (PGP) ?

PGP est une solution no-code qui permet aux utilisateurs métier et IT de concevoir des applications de manière collaborative, à partir de modèles. La solution proposée respecte ainsi au mieux les besoins de l'utilisateur final.

PGP s'appuie sur une architecture multicouche qui capture la complexité de votre organisation. En réutilisant des actifs communs, elle vous permet de réaliser des économies tout en gardant la possibilité d'une spécialisation ultérieure. Pega est le seul éditeur à proposer cette architecture réutilisable brevetée appelée « Situational Layer Cake ».

Avec PGP, les administrations peuvent :

- Améliorer la qualité et l'efficacité
- Réduire le risque
- Supprimer les silos dans l'organisation
- Mieux servir les citoyens
- Suivre le rythme d'évolution rapide du monde actuel

Traditionnellement, les administrations et les intégrateurs de systèmes avaient deux options pour moderniser les opérations du secteur public :

1. Le développement personnalisé : des applications dont le développement et la maintenance sont coûteux et fastidieux. Il peut s'agir d'applications personnalisées ou prêtes à l'emploi pour le secteur public. Une fois mises en place, leur fonctionnalité est vite obsolète ou ne répond plus aux exigences métier.
2. Les solutions commerciales prêtes à l'emploi : des applications qui peuvent manquer de souplesse et être inadaptées. Elles contraignent les administrations à dépenser davantage pour des personnalisations qui rallongent les délais de livraison et augmentent les coûts d'exploitation et de maintenance futures.

Il existe désormais une option de modernisation plus économique et innovante. Pega propose une meilleure solution de transformation des opérations, régulièrement classée leader par des analystes comme Gartner[1] et The Forrester Wave™[2].

Avec notre solution Pega Government Platform éprouvée, vous pouvez modéliser et déployer des applications hautement automatisées dans une fraction du temps et du coût du développement personnalisé. De plus, vous gardez à tout moment le contrôle de l'application. Inutile de dépendre de prestataires ou du service IT chaque fois qu'une modification du programme est requise. Lorsque les politiques et exigences évoluent, vous pouvez être véritablement agile et réagir rapidement pour rester à jour.

Défi

Les administrations rencontrent des difficultés pour moderniser leurs systèmes existants tout en fournissant rapidement des services centrés sur l'usager. Dépositaires de l'argent des contribuables, elles sont confrontées à la nécessité d'innover et de se moderniser, tout en répondant à l'évolution constante des politiques.

Solution

La solution agile, sécurisée et unifiée Pega Government Platform™ (PGP) fournit aux agences un outil de transformation qui évite de remplacer les systèmes existants. Avec PGP, vous pouvez appliquer progressivement votre stratégie de modernisation de manière réaliste, avec un impact minimum sur vos opérations.

Modernisation pratique, économique et sûre

PGP facilite les initiatives actuelles de modernisation de l'existant avec l'approche « wrap & renew », qui vous permet de retirer progressivement votre code ou vos systèmes obsolètes, dans des délais réalistes qui limitent les risques et améliorent instantanément les résultats métier.

Innovation continue

Vos projets de développement sont en phase avec la mission de votre administration du début à la fin, grâce à une approche du développement d'applications pilotée par des modèles, qui facilite la collaboration entre les services métier et IT. Pega offre à votre organisation la flexibilité dont elle a besoin pour gérer ses politiques et objectifs métier sans être piégée par des outils ou langages de programmation qui manquent de flexibilité.

Tirer profit d'une approche agile

Assurez le bon fonctionnement de vos opérations sans interruption, tout en vous modernisant en permanence, grâce à la technologie intelligente et évolutive de Pega, qui permet de livrer les applications par sprints rapides et itératifs.

Conçue pour les développeurs, pensée pour le secteur public et rapidement rentable

- PGP offre à vos développeurs des outils inestimables et conviviaux pour innover, y compris un modèle de données spécifique pour le secteur public, ainsi que des types de dossiers, portails, tableaux de bord, accélérateurs et processus, faciles à utiliser via Pega Express.
- PGP, associée à Pega Express, fournit un ensemble d'outils pour créer rapidement vos applications dédiées au secteur public. Les développeurs disposent d'un moyen facile de concevoir des modèles, simuler des processus et mettre en place des fonctionnalités répondant à vos besoins métiers par simple glisser-déposer.
- Ces fonctionnalités et frameworks de solutions, conçus pour les clients du secteur public, permettent à votre organisation d'accélérer la livraison de sa solution, tout en améliorant son coût total de possession (TCO).

Accessibilité et conformité

- Pega collabore avec des partenaires comme le Carroll Center for the Blind, un organisme d'aide aux personnes malvoyantes, pour garantir que ses applications PGP respectent les normes d'accessibilité internationales.
- Pega s'engage à fournir des produits permettant à ses clients de concevoir, d'élaborer et d'exécuter des applications sécurisées. Nous fournissons aussi une vaste gamme de fonctionnalités de sécurité pour prévenir l'accès aux applications ou leur utilisation malveillante.
- Pega travaille en permanence avec des consultants en sécurité externes et indépendants pour évaluer l'éventuelle présence de failles de sécurité dans Pega® Platform, et accompagne les administrations afin de respecter les règlementations mondiales en matière de données et de confidentialité.

Connexion de bout en bout sur tout type d'appareil

- PGP donne à votre organisation la possibilité de connecter en toute transparence vos technologies front-end, au contact des clients, à vos systèmes de back-end existants, avec une modélisation unique et un déploiement sur les canaux de votre choix conforme au « responsive design ».
- Des assistants préconfigurés utilisent des services Web qui ne nécessitent aucune configuration pour s'intégrer rapidement avec vos systèmes existants.

Solution Cloud-choice

- PGP vous laisse choisir l'architecture qui vous convient le mieux : *on-premise, full-cloud* sur tout type d'infrastructure, ou encore hybride.

Dans l'environnement actuel, les administrations doivent pérenniser leur technologie et être prêtes à innover. En cette période de grands changements, vous avez besoin de réduire les risques. Remplissez votre mission plus efficacement en vous modernisant et en anticipant le changement avec Pega Government Platform.

D'après une étude tierce, par rapport à Java, Pega est :

- 40 fois plus rapide pour le développement mobile
- 8 fois plus rapide pour l'analyse et la conception
- 8 fois plus rapide pour l'introduction de modifications[3]

1. Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2017; Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016; Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2016; Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2017; Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016.

2. The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, Q3 2017; Real-Time Interaction Management, Q2 2017; The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016; The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q2 2016; The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015.

3. https://www.pega.com/fr/faster

Un leader du marché

Gartner

- Plateformes de développement d'applications mobiles[1]
- Plateformes d'applications d'entreprise low-code[2]
- Fonctionnalités stratégiques pour les plateformes de développement d'applications mobiles[3]
- Frameworks de *case management* basés sur des plateformes BPM[4]
- Suites de gestion intelligente des processus métier[5]
- Centres d'engagement client CRM[6]
- Fonctionnalités stratégiques pour les frameworks de *case management* basés sur des plateformes BPM[7]
- Fonctionnalités stratégiques pour les suites de gestion intelligente des processus métier [8]
- Fonctionnalités stratégiques pour le centre d'engagement CRM[9]
- Plateformes de marketing multicanal[10]
- Automatisation robotique des processus[11]
- Fonctionnalités stratégiques pour les plateformes d'applications d'entreprise low-code[12]
- Automatisation de la force de vente[13]

FORRESTER®

- Logiciels d'automatisation digitale des processus[14]
- Gestion des interactions en temps réel[15]
- Suites CRM pour les organisations d'entreprise[16]
- Gestion des campagnes multicanal[17]
- Solutions de service client pour les organisations d'entreprise[18]
- *Dynamic Case Management* basé sur le cloud[19]
- Plateformes digitales d'aide à la décision[20]

Expérience Pega :

- Un retour sur investissement de 321 %, avec des coûts amortis en 12 mois seulement
- Des économies de 75 % sur les coûts de développement
- Amélioration de la productivité des utilisateurs finaux de 75 %
- Time-to-market réduit de moitié

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

Gartner ne cautionne aucun fournisseur, produit ou service mentionné dans ses publications et ne recommande pas à ses lecteurs de choisir uniquement les fournisseurs les mieux notés. Les publications de Gartner reflètent l'opinion des équipes de recherche de Gartner et ne doivent pas être considérées comme des déclarations de fait. Gartner décline toute garantie explicite ou implicite liée à ces études, notamment toute garantie de qualité marchande ou d'adéquation à un but précis.

Conformité et certifications de Pega

ISO 27001

General Data Protection Regulation

AICPA SOC aicpa.org/soc Formerly SAS 70 Reports

HIPAA COMPLIANCE

PCI DSS CERTIFIED

Privacy Shield Framework

FedRAMP

VPAT 508 Compliant

FDA

FDA CFR Titre 21 Partie 11

HM Government G-Cloud

Pour plus d'informations, rendez-vous sur le Pega Trust Center du site **pega.com/fr**.

Commencez dès aujourd'hui votre transformation digitale avec Pega

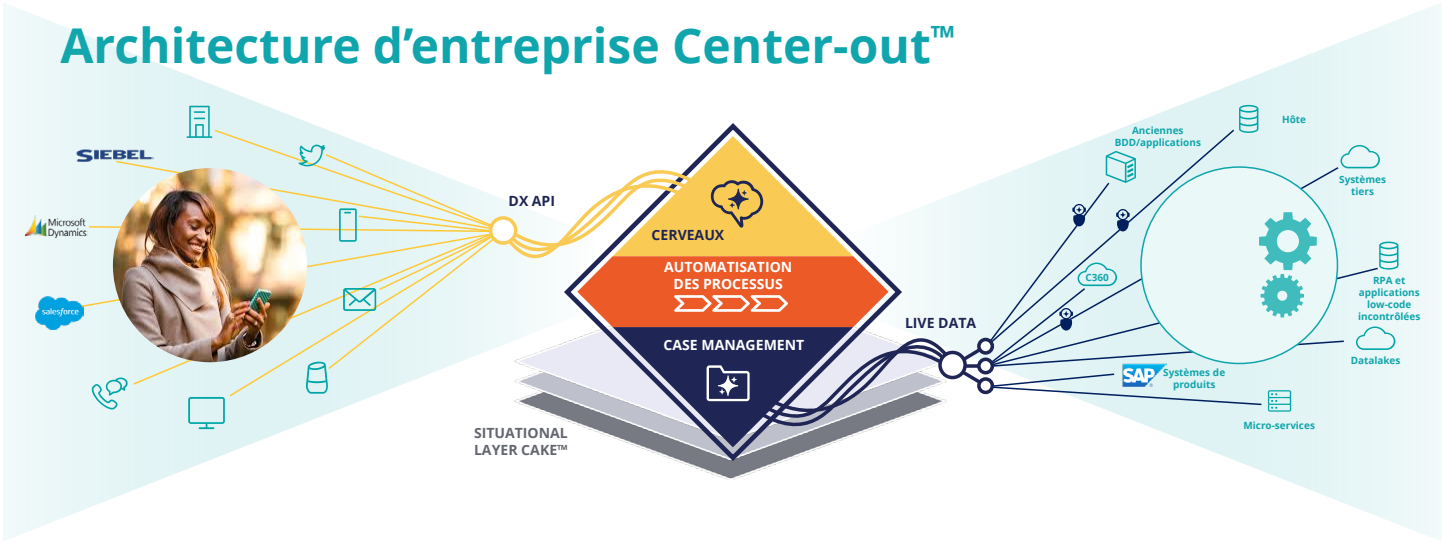
Rendez-vous sur **pega.com/fr/industries/government** pour plus d'informations et d'exemples de réussite.

1. Gartner Magic Quadrant for Mobile App Development Platforms (MADP) 2018
2. Gartner Magic Quadrant for Enterprise Low-Code Application Platforms 2019
3. Gartner Critical Capabilities for Mobile App Development Platforms 2018
4. Gartner Magic Quadrant for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016
5. Gartner Magic Quadrant for Intelligent Business Process Management Suites 2019
6. Gartner Magic Quadrant for the CRM Customer Engagement Center 2018
7. Gartner Critical Capabilities for BPM-Platform-Based Case Management Frameworks 2016
8 Gartner Magic Quadrant for Critical Capabilities for Intelligent Business Process Management Suites 2018
9. Critical Capabilities for the CRM Customer Engagement Center 2018
10 Gartner Magic Quadrant for Multichannel Marketing Hubs 2018
11 Gartner Magic Quadrant for Robotic Process Automation Software
12 Gartner Critical Capabilities for Enterprise Low-Code Application Platforms
13 Gartner Magic Quadrant for Sales Force Automation
14. The Forrester Wave™: Digital Process Automation Software, Q3 2017
15. The Forrester Wave™: Real-Time Interaction Management, Q1 2019
16 The Forrester Wave™: CRM Suites For Enterprise Organizations, Q4 2016
17. The Forrester Wave™: Cross-Channel Campaign Management, Q2 2016
18. The Forrester Wave™: Customer Service Solutions For Enterprise Organizations, Q4 2015
19. The Forrester Wave™: Cloud-Based Dynamic Case Management 2018
20. The Forrester Wave™: Digital Decisioning Platforms, Q4 2018

Pega Infinity

Un logiciel révolutionnaire qui unifie l'engagement client et l'automatisation digitale des processus

Architecture d'entreprise Center-out™



CERVEAUX
Une intelligence compatible avec l'ensemble des canaux et des processus

AUTOMATISATION DES PROCESSUS
Automatisation de bout en bout pour chaque micro-parcours du client

CASE MANAGEMENT
Intégrez vos processus, votre logique, vos données et votre intelligence en contexte

DX API
Proposez des expériences omnicanales cohérentes

LIVE DATA
Protégez les utilisateurs et les clients de la complexité du back-end

SITUATIONAL LAYER CAKE
Les couches gèrent la variation, réduisent la complexité et facilitent la réutilisation

PEGA

À propos de Pegasystems

Pega est l'éditeur de logiciels innovants qui simplifie tous vos processus métier. Qu'il s'agisse de maximiser la valeur vie client, de simplifier le service ou de doper l'efficacité, nous aidons les grandes marques internationales à surmonter rapidement leurs difficultés et à assurer leur transformation pour préparer l'avenir. Grâce à l'IA en temps réel et à l'automatisation intelligente, Pega améliore vos prises de décision et votre productivité. Depuis 1983, notre architecture évolutive et notre plateforme low-code vous permettent d'anticiper le changement. Nos solutions offrent un gain de temps à vos clients et vos employés, qui peuvent désormais se consacrer à l'essentiel.

Pour plus d'informations sur Pegasystems (NASDAQ : PEGA), rendez-vous sur **www.pega.com/fr/industries/pega-government**

© 2022 Pegasystems, Inc. Tous droits réservés. Toutes les marques déposées appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Une modernisation qui répond à vos objectifs

ÉDITION XI

PEGA

Build for Change