



IBM choisie par la Caisse d'Allocations Familiales de Marseille pour ses solutions de gestion de contenu

La CAF de Marseille, la plus importante en France avec Paris a choisi IBM et ses solutions de Content Management pour la gestion de ses 400 000 dossiers

Contexte :

La Caisse d'Allocations Familiales de Marseille, l'Organisme le plus important avec Paris est depuis toujours sensibilisée à la qualité de service offert au public. Elle gère aujourd'hui 400 000 dossiers. Chaque dossier génère normalement 25 documents et parmi ces documents, sont distingués :

- les pièces permanentes incluses dans le dossier durant toute la durée de vie de l'allocataire (exemple : un acte de naissance)
- les pièces dites ponctuelles conservées environ trente mois (par exemple, déclaration annuelle de revenus)

Le stockage des documents, obligatoire par la réglementation impliquait une gestion lourde, fastidieuse et des risques non négligeables parmi lesquels :

- la perte de pièces justificatives, documents primordiaux qui justifient l'allocation de droits à un bénéficiaire
- le déclassement des dossiers qui engendrait des pertes de documents et des duplications inutiles de dossiers

Problématique :

La CAF de Marseille est depuis longtemps extrêmement sensibilisée à la gestion du support de la pièce justificative, document qui justifie l'allocation de droits aux bénéficiaires.

Pour améliorer la gestion de ce document primordial, il était important d'accroître la rapidité, la qualité et la fiabilité d'accès, sachant que la CAF de Marseille dispose d'une structure largement déconcentrée sur l'ensemble du département avec 2 centres regroupant les services administratifs et sociaux sur Aix et l'Etang de Berre et plusieurs dizaines de structures d'accueil.

Les informations doivent ainsi être accessibles aisément, disponibles rapidement et cela dans n'importe quel lieu.

Par ailleurs, la réglementation autorise aujourd'hui la destruction des documents si l'archivage sur disque optique peut être prouvé. Depuis le mois d'octobre, la CAF de Marseille pratique donc un double archivage :

- Magnétique pour la consultation (rapide)
- Optique pour le stockage légal.

C'est donc à terme, plus de 1200 m² d'archives papiers qui seront détruites.

Comment améliorer et dynamiser la gestion des 400 000 dossiers ? Pour répondre aux besoins de la CAF de Marseille, IBM Global Services a installé :

- Une configuration d'acquisition et de numérisation sous NT basée sur les produits Ascent Capture de la société partenaire Kofax,
- Une configuration de stockage et d'archivage basée sur les produits Content Manager sous AIX pour la gestion des documents une fois qu'ils ont été numérisés à l'aide par la plate-forme d'acquisition,
- Enfin une configuration de sauvegarde intégrée est réalisée grâce à Tivoli Storage Manager sur bibliothèques optiques et robot bandes.

En amont de l'installation, IBM Global Services a mené une étape de conseil et d'écriture d'une solution personnalisée en fonction des spécificités de la CAF 13. Une fois la solution mise en œuvre et les tests achevés ; IBM Global Services a dispensé les formations nécessaires au transfert de compétence au sein de la CAF.

Actuellement, IGS assure la maintenance de la solution. Des spécialistes sont affectés afin de répondre aux sollicitations de la CAF13 et appliquer les dernières modifications et améliorations des logiciels. Ceci permet de maintenir la solution au niveau technologique nécessaire à une parfaite opérabilité des applications, au bon traitement des dossiers allocataires, en terme de temps et de qualité.

La Caisse d'Allocations Familiales de Marseille archive ses 400 000 dossiers (un dossier géré génère environ 25 documents soit 30 à 40 images) de la manière suivante :

- environ 2 400 000 images sur supports magnétiques utilisées pour la consultation (temps d'accès entre 2 à 3 secondes)
- 1 000 000 sur supports optiques (pour le stockage légal, le temps d'accès étant plus long, entre 10 et 15 secondes).

Les pièces demeurent pendant 1 an sur support magnétique et couvrent environ 70% des consultations.

La gestion d'un document de A à Z à la CAF de Marseille à partir du dépôt d'un document au guichet :

- ✓ Enregistrement du document dans le Système Informatique Suivi des Pièces SDP
- ✓ Attribution d'un nom standardisé et d'une date
- ✓ Edition d'une étiquette code barre
- ✓ Saisie du document dans le modèle informatique de Traitement des droits par un technicien des Prestations Familiales
- ✓ Vérification aléatoire
- ✓ Traitement numérique dans le Service de Traitement du Courrier (25 à 30 personnes numérisent jusqu'à 10 000 pièces justificatives par jour)
- ✓ Ciblage de la pièce prête à être archivée (contrôle de la conformité)
- ✓ Mise sur Disque Optique (quand la pièce a été traitée et validée)
- ✓ Destruction du document physique des mois après son archivage sur Disque Optique (indication des pièces à détruire fournie par le système de la CAF)

Evolution prochaine

- La reconnaissance Automatique des Documents pour permettre une numérisation du document dès le début du processus
- L'évolution de l'ergonomie du poste de travail afin d'intégrer la logique GEIDE (image associée à l'écran de consultation et à la saisie)
- Mise en œuvre d'un process de WORKFLOW permettant l'automatisation totale de la chaîne de production

Synthèse

« La gestion de la pièce justificative est pour nous une priorité absolue. Nous nous devons de trouver des solutions pour être opérationnels efficacement et rapidement et ainsi satisfaire au mieux nos allocataires », déclare Jean Charles Slama, Directeur CAF 13

« Grâce aux solutions de Content Manager d'IBM, nous avons pu mettre en place un classement centralisé et éviter ainsi toute perte ou tout déclassé de dossier et document. Notre gestion des dossiers n'en est que plus rapide et efficace », déclare Marie Noëlle André, Responsable du secteur Etude, Analyse et Gestion.

« d'IMAGE PLUS à VISUAL INFO puis CONTENT MANAGER, IBM a su s'adapter aux spécificités organisationnelles et contraintes techniques des organismes gérant des gros volumes », déclare Paul Verdi, Responsable du département Organisation, Informatique et Gestion

A propos d'IBM

IBM est le plus grand groupe international du marché des technologies de l'information, soutenant l'innovation des entreprises depuis 80 ans. Pour plus d'informations, visitez <http://www.software.ibm.com/>.

Contacts presse IBM Software

Responsable Communication IBM Software Group
Constance BORDES
Tél. : 01 49 04 37 71
Email : constance-bordes@fr.ibm.com

Text 100 France
Céline FOURNIER – Marie Caroline DUBOURDIEU
Tel : 01 41 44 45 13 / 19
Fax : 01 41 44 45 01
Email : celinefo@text100.fr - mariecd@text100.fr