



## La NCSHP réduit ses coûts en automatisant le traitement des formulaires.

### Présentation

Pays : États-Unis

Secteur d'activité : Administration

#### Profil du client :

Basée à Raleigh, la NCSHP a pour mission d'assurer le bon fonctionnement et la sécurité de la circulation sur les routes et les autoroutes de l'État de Caroline du Nord, de lutter contre la criminalité et de prendre les mesures nécessaires en cas de catastrophe naturelle ou humaine.

#### Situation

Les policiers de la NCSHP passent trop de temps à remplir manuellement des formulaires pour les transmettre au personnel administratif, qui doit ensuite répéter la saisie des données et gérer manuellement le processus papier.

#### Solution

La NCSHP a développé un formulaire de rapport d'activités hebdomadaire, basé sur le programme de collecte d'informations Microsoft® Office InfoPath™ 2003, pour automatiser les processus de création de rapports et les intégrer au système existant.

#### Avantages

- Économie annuelle de 7 176 heures/personne
- Suppression des entrées en double
- Réduction du traitement papier
- Plus grande exactitude des rapports
- Processus de création de rapports standardisés

« Lors de tests visant à déterminer si InfoPath pouvait gérer l'un de nos principaux formulaires de rapport, nous avons obtenu des résultats spectaculaires : une augmentation de l'efficacité et de la précision des utilisateurs et une économie annuelle estimée à 7 176 heures/personne. »

Lieutenant Brad Ward, IMU Executive Officer à la NCSHP

La police autoroutière de Caroline du Nord (North Carolina State Highway Patrol ou NCSHP) réduit ses coûts en automatisant ses processus de création de rapports et de gestion basés sur les formulaires grâce à une solution Microsoft Office System. La NCSHP a tout d'abord utilisé Microsoft® Office InfoPath™ 2003 pour répliquer le formulaire de rapport d'activités hebdomadaire. Désormais, les policiers peuvent le remplir par voie électronique sur les unités mobiles des véhicules de patrouille et envoyer les informations directement au macroordinateur (grand système). Le personnel administratif est ainsi en mesure de vérifier et d'approuver les rapports sans devoir retaper les informations, ce qui permet de gagner du temps et d'éviter les erreurs. Grâce à l'automatisation du formulaire de rapport d'activités hebdomadaire, les tâches de création et de gestion de ce rapport nécessitent 138 heures par semaine au lieu de 276 heures auparavant, soit une économie annuelle d'environ 7 176 heures/personne. Les policiers ont ainsi plus de temps pour effectuer leur travail sur le terrain et apporter leur aide aux citoyens de Caroline du Nord.

« Les fonctionnalités de saisie et de stockage des données au format XML qu'offre Microsoft Office InfoPath 2003 permettent de synchroniser facilement les formulaires avec le système de création de rapports en amont de l'ordinateur central ; ceci résout le problème de manque de connectivité dont souffrait la NCSHP. »

Adam Junge  
Senior Managing Consultant  
Immedient

## Situation

Répartie sur 54 districts, la NCSHP compte 1 652 policiers en uniforme qui assurent la sécurité publique dans l'État américain de Caroline du Nord. Les policiers et le personnel administratif emploient plus de 500 formulaires pour les rapports et la gestion des différentes activités. Des feuilles de présence aux rapports d'incidents, en passant par les demandes de financement au législateur, ces formulaires se présentent sous forme électronique ou papier et nécessitent généralement des interventions manuelles conséquentes.

Le formulaire de rapport d'activités hebdomadaire, par exemple, présente un aperçu des opérations effectuées chaque semaine par la NCSHP. Il permet aux policiers et au personnel administratif de consulter l'évolution des comportements criminels, des embouteillages ou du nombre d'accidents, ainsi que d'autres informations essentielles pour leurs activités. Ce formulaire permet également à la NCSHP de fournir les informations nécessaires au législateur pour l'allocation de fonds. L'exactitude des données du rapport d'activités revêt donc une importance primordiale.

Avant la mise en place d'une solution de création de rapports standard, les policiers utilisaient différents processus pour compléter ce formulaire. Certains le complétaient sur leurs terminaux de données mobiles (MDT, *Police Data Mobile Tool*), l'imprimaient, puis en fournissaient une copie papier à leurs supérieurs pour révision et approbation. D'autres imprimaient ce formulaire, le remplissaient manuellement, puis le transmettaient via un processus de révision et d'approbation manuel, au cours duquel les feuilles étaient mélangées d'un intervenant à l'autre. D'autres policiers encore complétaient le formulaire sur leur MDT et l'envoyaient par voie électronique ou via un autre processus de workflow numérique.

L'absence de processus standard augmentait non seulement la charge de travail des policiers, mais avait également un impact

considérable sur l'administration. Étant donné la multiplicité des processus de transmission, le personnel administratif devait étudier plusieurs sources de formulaires pour un même rapport. De plus, ceux-ci étaient obligés de retaper les données pour le système principal, souvent plusieurs fois au cours d'un même processus.

La NCSHP a reconnu la nécessité de mettre à niveau ses procédures de création de rapports, mais le progiciel de formulaire tiers utilisé ne comprenait pas de fonctionnalité permettant d'automatiser la saisie des données ou les processus de workflow. De plus, ce produit n'était pas compatible avec le système principal de création de rapports de la NCSHP, ce qui rendait inévitable la saisie répétée des données pour les intégrer avec le macroordinateur. En résumé, ce système s'avérait lourd, nécessitait beaucoup de temps et risquait de générer un grand nombre d'erreurs tout au long du processus.

Afin d'assurer une transmission des formulaires plus efficace pour ses policiers et son personnel administratif, la NCSHP souhaitait un système de création de rapports automatisé, simple à utiliser et permettant de standardiser les formulaires, d'accélérer le processus de transmission et d'utiliser moins de papier. La solution idéale devait préremplir les formulaires à l'aide de listes déroulantes, pour que les policiers puissent sélectionner rapidement les éléments voulus et entrer les données nécessaires, puis les transmettre au personnel administratif par voie électronique. De plus, cette solution devait s'intégrer facilement au macroordinateur principal. En devenant plus efficace, le processus de création de rapports devait augmenter la productivité et permettre aux policiers de passer moins de temps à traiter la paperasserie pour se consacrer pleinement au service public.

Parallèlement, la NCSHP souhaitait centraliser ses fournisseurs et limiter le nombre des points d'intervention des différentes solutions. Son objectif était de se concentrer sur les

« Microsoft Office InfoPath 2003 comprenait les technologies dont nous avons besoin pour développer rapidement et facilement une solution pilote destinée à automatiser un processus administratif essentiel qui nécessitait une trop grande intervention manuelle de la part du personnel de la NCSHP »

Sandy Sharma  
Vice President of Technology and Strategy  
Immedient

fournisseurs en mesure de fournir un support technique à long terme, ainsi que des possibilités de formation pour le personnel.

### Solution

Pour trouver une solution qui réponde à ses critères essentiels en matière de gestion des formulaires et de création de rapports, la NCSHP a collaboré avec Immedient (Microsoft Gold Certified Partner). Les deux équipes de développeurs ont conçu une solution pilote à l'aide de Microsoft® Office System afin de tester un système de création de rapports et de traitement automatisé.

À l'aide de Microsoft Office InfoPath™ 2003, la NCSHP a développé une nouvelle solution pour la création de son rapport d'activités hebdomadaire. Cette solution permet aux policiers de compléter rapidement le formulaire électronique et de le transmettre directement au macroordinateur principal. La NCSHP a mis le nouveau formulaire à la disposition des participants au projet pilote sur le terrain afin de mesurer les améliorations ainsi apportées et d'évaluer les avantages potentiels pour les processus de création de rapports à venir.

« Microsoft Office InfoPath 2003 fournit une solution de collecte et de gestion des informations qui permet à la NCSHP de limiter la saisie répétée de données et de simplifier le processus de collecte et de transmission des activités hebdomadaires des policiers », déclare Angela Jones, System Administrator à la NCSHP.

Les MDT utilisés par les policiers fonctionnent avec le système d'exploitation Microsoft Windows® XP Professionnel, ainsi que les applications Microsoft Office Édition Professionnelle 2003 et InfoPath 2003. Pour remplir le rapport d'activités hebdomadaire, les policiers saisissent les informations dans un formulaire InfoPath 2003 accessible à partir de leur MDT. Ces données restent sur le MDT jusqu'à ce qu'il soit synchronisé avec le système principal de création de rapports.

Les MDT utilisent une configuration réseau 802.11 avec une carte réseau sans fil. Microsoft Windows 2000 Server exécutant les services Internet (IIS) 5.0 fournit le service Web qui permet aux MDT de communiquer avec le macroordinateur IBM existant, comprenant le système principal de création de rapports.

« Les fonctionnalités de saisie et de stockage des données au format XML qu'offre Microsoft Office InfoPath 2003 permettent de synchroniser facilement les formulaires avec le macroordinateur principal de création de rapports ; ceci résout le problème de manque de connectivité dont souffrait la NCSHP », explique Adam Junge, Senior Managing Consultant chez Immedient.

### Avantages

Grâce à Microsoft Office 2003 et InfoPath 2003, la NCSHP dispose des moyens techniques nécessaires pour créer des formulaires au contenu riche et dynamique qui aident les policiers à saisir et à transmettre leurs informations directement au macroordinateur principal. De cette manière, les policiers peuvent passer plus de temps sur le terrain et fournir au personnel administratif des informations exactes et actualisées qui seront utilisées pour la planification des services, l'allocation des ressources et les demandes de financement supplémentaire aux législateurs.

### Productivité accrue

La simplification du processus pour le rapport d'activités hebdomadaire fait gagner beaucoup de temps aux policiers et au personnel administratif de la NCSHP. La saisie des informations sur les activités quotidiennes et leur transmission par voie électronique permet aux policiers de consacrer plus de temps aux actions de service public.

En outre, un processus standardisé pour remplir et transmettre le formulaire de rapport d'activités hebdomadaire évite les

points de saisie en double et doit automatiser le processus administratif de contrôle et d'approbation. Le personnel n'a plus à saisir, analyser et vérifier plusieurs fois les mêmes informations. La possibilité de synchroniser les informations sur les MDT avec le macroordinateur principal de création de rapports élimine entièrement la saisie répétée des données, qui demandait beaucoup de temps.

« Lors de tests visant à déterminer si InfoPath pouvait gérer l'un de nos principaux formulaires de rapport, nous avons obtenu des résultats spectaculaires : une augmentation de l'efficacité et de l'exactitude pour les utilisateurs et une économie annuelle estimée à 7 176 heures/personne », indique le lieutenant Brad Ward, IMU Executive Officer à la NCSHP.

En abandonnant l'ancien processus manuel au bénéfice du nouveau formulaire de rapport d'activités hebdomadaire automatisé, le temps consacré à la création et à la gestion de cette fonction de rapport a considérablement diminué (138 heures par semaine contre 276 auparavant).

#### **Plus grande exactitude des rapports et diminution du traitement papier**

L'exactitude du rapport d'activités hebdomadaire revêt une importance cruciale pour la NCSHP, car c'est l'un des moyens de fournir les informations nécessaires au législateur pour l'allocation de fonds.

« La suppression du risque d'erreur lors de la saisie des données et la garantie de l'exactitude de ce rapport sont essentielles pour la NCSHP, car les opérations et les décisions relatives au financement de notre organisation sont basées sur les informations fournies dans ce même rapport », ajoute le lieutenant Ward.

InfoPath 2003 aide également la NCSHP à limiter le traitement papier et à augmenter son efficacité grâce aux processus automatisés. Même les policiers habitués à remplir manuellement le formulaire de rapport d'activités hebdomadaire considèrent que les listes déroulantes et les cases à cocher sont faciles à utiliser et que la transmission automatisée vers le macroordinateur principal est plus efficace. La réduction de la paperasserie et de son traitement permet à l'organisation de mieux assumer ses fonctions de service public.

« Microsoft Office InfoPath 2003 comprenait les technologies dont nous avons besoin pour développer rapidement et facilement une solution pilote destinée à automatiser un processus administratif essentiel qui nécessitait une trop grande intervention manuelle de la part du personnel de la NCSHP », indique Sandy Sharma, Vice President of Technology and Strategy chez Immedient.

#### **Support fournisseur centralisé**

En choisissant Microsoft Office System pour son système de création de rapports par formulaires, la NCSHP atteint son objectif visant à disposer d'un processus de création de rapports standard dont le support soit assuré par un seul fournisseur. Désormais, l'organisation dispose d'un interlocuteur unique pour le support technique à long terme et la formation avancée.

« À la NCSHP, notre équipe informatique est limitée. Grâce à la formation et au support de Microsoft, nous sommes plus facilement en mesure d'étendre cette solution aux formulaires à venir. Cela a constitué un critère décisif pour nous. », explique Shawn Matty, IT Manager à la NCSHP.

## Informations supplémentaires

Pour plus d'informations sur les produits et les services Immedient, consultez le site Web suivant : <http://www.immedient.com>

Pour plus d'informations sur la NCSHP, consultez le site Web suivant : <http://www.ncshp.org>

## Microsoft Office System

Microsoft Office est l'environnement que le monde des affaires a adopté pour gérer l'information. Il comprend les logiciels, les serveurs et les services qui contribuent à votre succès en transformant l'information en un atout majeur.

Pour plus d'informations sur Microsoft Office System, consultez le site Web suivant : <http://www.microsoft.com/france/office/>

### Logiciels et services

- Produits
  - Microsoft Office Édition Professionnelle 2003
  - Microsoft Office InfoPath 2003
  - Microsoft Windows 2000 Server
  - Microsoft Windows XP Professionnel

- Technologies
  - Microsoft Internet Information Services

### Partenaires

- Immedient

© 2003 Microsoft Corporation. Tous droits réservés. Cette étude de cas est fournie uniquement à titre indicatif. MICROSOFT EXCLUT TOUTE GARANTIE, EXPRESSE OU IMPLICITE, CONCERNANT CE DOCUMENT. Microsoft, InfoPath, le logo Office et Windows sont des marques ou des marques déposées de Microsoft Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays. Les noms de produits et de sociétés réels mentionnés dans le présent document sont des marques de leurs propriétaires respectifs.

Document publié en novembre 2003

**Microsoft®**