

## Solutions Adobe pour les services aux administrés et les services sociaux

### Automatiser les processus pour faciliter l'accès aux services administratifs



#### Améliorer les prestations de service

Le Département des services sociaux de l'Illinois a fait appel aux solutions Adobe pour automatiser 2000 formulaires papier qui peuvent être complétés et soumis en ligne, les données étant automatiquement transférées dans des systèmes back-end. Cette administration améliore ainsi les prestations de services tout en économisant des millions de dollars chaque année.

Les services sociaux sont constamment tenus de réduire leurs coûts, et le phénomène n'est pas nouveau. Cependant, face aux incessantes restrictions budgétaires et de personnel, et à la réduction du temps de travail, les administrations doivent aussi redoubler d'efforts pour fournir des services réactifs et de qualité avec moins de ressources. Comme si cela ne suffisait pas, les fonctionnaires doivent gérer, partager et archiver quantités de dossiers. Ils doivent garantir en permanence la conformité des processus aux réglementations en vigueur. Ils sont également amenés à communiquer avec d'innombrables collègues et administrations, dont ils sont parfois très éloignés. Enfin, ils doivent protéger la vie privée des administrés tout en leur donnant accès à des données personnalisées sur une multitude d'équipements numériques.

#### Efficacité des interactions, satisfaction des administrés

Les solutions Adobe pour les services sociaux et aux administrés doivent permettre aux administrations de fournir des prestations rapides et réactives avec de moins en moins de ressources. Les administrations du monde entier font appel aux solutions Adobe pour automatiser des processus qui augmentent l'efficacité, améliorent la conformité documentaire et réduisent les coûts. Fonctionnaires, agents administratifs, administrateurs et responsables ont ainsi facilement accès aux informations dont ils ont besoin. Par ailleurs, les différentes administrations peuvent communiquer et collaborer à moindre coût. Quant aux administrés, ils peuvent intervenir sur leurs dossiers via des interfaces en libre-service qui simplifient l'accès aux données personnelles et réduisent la charge des fonctionnaires.

Facilement intégrées avec l'infrastructure informatique existante, les solutions Adobe peuvent relier tous les systèmes back-end à de riches interfaces frontales et simplifier les processus des services sociaux, notamment la sélection et la souscription de prestations, la gestion des indemnisations, les communications avec les administrés et la collaboration au sein des administrations.

#### Améliorer la satisfaction des administrés dans chaque interaction

Simplifiez la recherche d'informations pour les administrés — qu'il s'agisse de vérifier ses droits à prestation, de soumettre une demande ou de souscrire à un service. Utilisez les solutions Adobe pour concevoir et déployer de riches applications qui génèrent davantage d'interactions sur les portails en libre-service peu coûteux. Simplifiez les processus clés, tels que la demande d'allocations via des contenus électroniques interactifs qui guident les administrés à chaque étape. Incluez des questions qui aideront le demandeur à identifier et sélectionner les formulaires adaptés à ses besoins et augmentez le nombre de transactions en libre-service réussies, tout en limitant les échanges en face à face et les appels téléphoniques.

### **Une solution gagnant-gagnant**

En simplifiant les services aux administrés à l'aide de solutions Adobe, la municipalité de Southwark (Grand Londres) a réduit le nombre d'appels passés par les administrés de cinq à un, accéléré le traitement de certaines demandes qui prennent désormais une journée au lieu de 36, et économisé 1,7 million de dollars en frais administratifs.

### **Automatiser les processus pour une efficacité accrue**

Nombre d'administrations utilisent déjà les solutions Adobe pour simplifier les processus des services sociaux, accroître l'efficacité et fournir des prestations avec plus de précision et de réactivité. En reliant les systèmes back-end disparates à des applications internes simples d'emploi, elles peuvent automatiser et intégrer les processus standard tels que la sélection, la demande et la gestion des prestations. Elles limitent les erreurs coûteuses, la saisie manuelle de données et les redondances en intégrant des codes-barres, des champs pré-remplis, des numéros de dossier et des contrôles automatiques dans les applications en ligne. Enfin, elles favorisent la traçabilité et la transparence à l'aide de fonctions automatisées qui acheminent les demandes des administrés selon des circuits prédéfinis au sein de l'administration. Elles donnent aussi la possibilité aux agents administratifs de travailler au besoin avec leurs collègues, d'examiner les informations collectées lors des étapes précédentes, de recueillir des informations supplémentaires et d'établir la validité des demandes en toute connaissance de cause.

De plus, les solutions Adobe incluent des outils d'analyse à la fois simples et puissants qui permettent d'assurer le suivi des engagements de qualité et de trouver des moyens d'améliorer les processus de prestation de services.

### **Personnaliser la correspondance pour une communication claire**

Créez, assemblez et diffusez une correspondance personnalisée et interactive pour informer les administrés de leurs droits, décrire la marche à suivre, suggérer des services supplémentaires ou expliquer les raisons d'un refus. Avec les solutions Adobe, les employés associent plus facilement des blocs de contenu prévalidé, des éléments multimédias interactifs et des formulaires électroniques à compléter pour créer des communications attrayantes et personnalisées avec chacun des administrés. Ces processus de correspondance simplifiés aident les administrations à optimiser chacune des interactions avec les administrés en réduisant au maximum les coûts et les risques au travers de communications automatisées qui garantissent le respect des règles de conformité, la protection des informations et la satisfaction de l'administré.

### **Collaborer pour le bien de tous**

Les professionnels des services sociaux font confiance aux solutions Adobe pour établir des communications en ligne et en temps réel entre les administrations, les assistants sociaux et les administrés via un navigateur web. Les solutions Adobe permettent aux fonctionnaires de conduire des entretiens, d'accéder aux dossiers électroniques et de collaborer « en personne » aux quatre coins du monde. Elles peuvent améliorer le processus décisionnel et les résultats.

### **Accroître l'efficacité et fournir des services de qualité**

Grâce aux solutions Adobe, les administrations peuvent augmenter l'autonomie et la satisfaction des administrés en facilitant l'accès aux informations personnelles par le biais de contenus en ligne en libre-service. Augmentez la productivité des employés et réduisez les coûts en automatisant les processus clés tels que la sélection et la souscription des services, la soumission et la gestion des demandes et la communication avec les administrés. Réduisez les onéreux processus papier et les erreurs qu'ils induisent. Stimulez la productivité des fonctionnaires en leur permettant de se recentrer sur les dossiers au lieu de perdre du temps en formalités administratives. Choisissez les solutions Adobe dédiées aux services aux administrés et aux services sociaux pour fournir en permanence des prestations de qualité et promouvoir l'aide sociale pour le bien de tous.

### **Pour plus d'informations**

Informations détaillées

sur la solution :

[www.adobe.com/fr/solutions/customer-experience/government](http://www.adobe.com/fr/solutions/customer-experience/government)

