

## LE GOUVERNEMENT IRLANDAIS SIMPLIFIE ET RATIONALISE SES PROCESSUS DÉCISIONNELS AVEC QUARK DYNAMIC PUBLISHING SOLUTIONS.

LE GOUVERNEMENT DE LA RÉPUBLIQUE D'IRLANDE A MIS EN ŒUVRE UNE SOLUTION DE PUBLICATION DYNAMIQUE BASÉE SUR QUARK XML AUTHOR ET AMÉLIORÉ CONSIDÉRABLEMENT LE PROCESSUS SOUS-JACENT AUX PRISES DE DÉCISION EN IRLANDE.



Comme c'est le cas de nombreuses organisations de nos jours, le gouvernement irlandais se devait d'améliorer ses processus décisionnels en tirant parti des connaissances émanant de sources variées et en personnalisant les informations afin qu'elles soient pertinentes pour les destinataires visés. La solution choisie devait pouvoir gérer la création et la col-

laboration documentaire entre l'ensemble des ministères pour faire en sorte que la structure et le contenu des documents soient conformes aux directives du Conseil des ministres (« Cabinet ») et qu'ils puissent être diffusés dans des formats multiples – papier, Web et périphériques mobiles, notamment.

En s'appuyant sur Quark et sa technologie XML, il a donc mis en œuvre une solution de publication dynamique basée sur Quark® XML Author™ et a fait progresser très nettement le processus menant à la prise de décisions en Irlande, introduisant un niveau d'efficacité sans précédent qui rassemble des milliers de fonctionnaires de tous les secteurs de l'administration.

### Une approche moderne

Un rapport établi par des consultants de tout premier plan a conclu qu'il serait possible de gagner considérablement en efficacité en introduisant une application axée sur les processus décisionnels du gouvernement, et plus particulièrement sur la création, la distribution et la gestion des documents du Conseil des Ministres et sur la conduite de ses réunions.

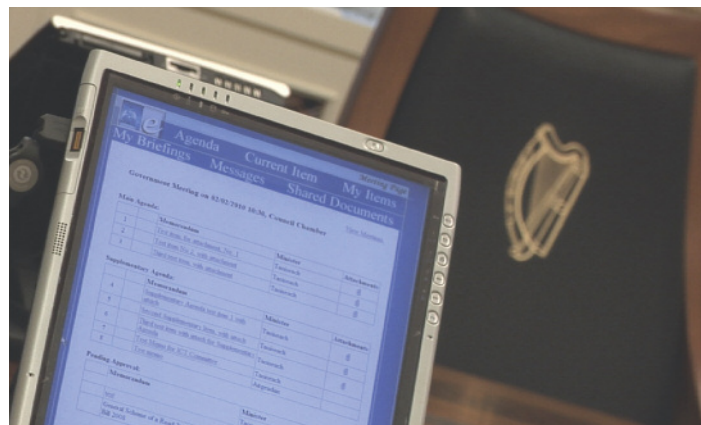
Les mémos gouvernementaux, qui sont à la base du processus décisionnel administratif, étaient produits et distribués par le biais d'un système manuel – système fastidieux et chronophage qui n'allait pas sans l'introduction de retards en différents points du système de diffusion, sans oublier de sérieuses menaces sur la sécurité des documents. Il était très difficile de s'assurer de la conformité de ces mémos aux règles prônées par le gouvernement quant à leur structure, leur contenu et leur présentation. La collaboration et le partage des connaissances s'avéraient tout à la fois inefficaces, lourds et chronophages. Les fonctionnaires, le personnel d'encadrement et les ministres se trouvaient souvent confrontés à de gros volumes de documents papier, et il était pour le moins ardu de trouver ou de renvoyer à une information spécifique.

Le projet eCabinet avait pour objectif principal d'optimiser le processus décisionnel en introduisant un système qui offre un environnement de travail dynamique et collaboratif et réduise les quantités considérables de papier et de processus manuels nécessaires pour constituer les rapports à destination du gouvernement. eCabinet est une application de partage des connaissances intégralement électronique, sûre et collaborative, qui rassemble plus de 6 500 personnes à tous les niveaux du gouvernement irlandais sur l'ensemble de ses 15 ministères.

### Publication dynamique avec eCabinet

La solution eCabinet remplace le système majoritairement sur base papier qui était en place depuis la création de la République d'Irlande dans les années 1920. Elle offre un

service de partage des connaissances complet, sécurisé et collaboratif, qui va de la rédaction initiale d'une proposition par un fonctionnaire d'un ministère quelconque aux consultations interministérielles qui s'ensuivent, jusqu'à la prise de décision en Conseil des ministres, puis à la diffusion de la décision prise à destination des fonctionnaires concernés. La solution offre également aux ministres un support électronique intégral pour la préparation et la conduite des réunions du Conseil des ministres. Elle permet aux utilisateurs d'avoir accès à des informations de dernière minute sur les affaires en cours. Par exemple, les ministres peuvent voir l'évolution de l'ordre du jour au fur et à mesure des enregistrements auprès du secrétariat du Conseil, au lieu d'avoir à attendre la diffusion de l'ordre du jour complet sous forme imprimée.



« eCabinet est une application Web basée sur des technologies XML, qui prend en charge électroniquement et de bout en bout le processus consistant à établir des propositions en vue de leur soumission au gouvernement (Conseil des ministres), à les amener à la table du Conseil, puis à enregistrer/ publier les décisions du Conseil, » souligne Philip Hamell, du Secrétariat du gouvernement, Dept of the Taoiseach (Premier Ministre).

### Optimisation du processus décisionnel

Les mémos gouvernementaux doivent respecter des règles spécifiques quant à leur structure et leur contenu, règles qui sont exposées dans le Cabinet Handbook (Guide du Conseil des Ministres). Ces règles déterminent également le processus de collaboration applicable à la création et la gestion des documents. Ces règles visent à s'assurer que les hauts fonctionnaires et les ministres disposent de toutes les informations nécessaires en vue de prendre des décisions informées, et que les processus de

consultation et de collaboration ont inclus toutes les sources appropriées au niveau gouvernemental. Avec Quark XML Author for Microsoft® Word, les utilisateurs sont guidés pas à pas lors de la phase de création du contenu des mémos dans le respect des règles complexes du Cabinet Handbook à l'aide d'assistants spécialement conçus qui les dirigent / assistent dans la gestion des différents types d'information requis dans l'environnement familier de Microsoft Word. D'un simple clic de souris, l'information est acheminée au sein et entre les différents ministères jusqu'à la table du Conseil des ministres.

Avec la technologie de publication dynamique Quark, des formats d'affichage novateurs et personnalisés sont mis en œuvre pour aider les utilisateurs à s'adapter et à passer progressivement de la lecture de documents papier à l'accès aux informations par écran interposé. Tous les utilisateurs, y compris les ministres, peuvent ainsi accéder beaucoup plus rapidement et facilement aux informations clés, le système étant centré sur une présentation plus claire des mémos gouvernementaux. Ce mode de présentation succincte des informations est un élément essentiel à l'amélioration du processus décisionnel offerte par eCabinet. Le concept sous-jacent étant l'utilisation de « papier électronique », des efforts considérables ont été investis dans la conception de formats d'écran qui éliminent tout recours au support papier.

### Impératif de la personnalisation

Tous les dirigeants, et notamment les hauts fonctionnaires, ont une chose en commun : ils doivent optimiser l'utilisation qu'ils font de leur temps. Il faut que les informations leur soient présentées de manière à leur permettre d'en absorber très rapidement les aspects les plus pertinents, et de façon à pouvoir accéder rapidement aux autres informations connexes dès qu'ils en ont besoin. L'utilisation du langage XML dans eCabinet permet la publication dynamique instantanée du contenu informationnel et la personnalisation des informations clés.

Selon Louise Jevens, directeur informatique au Dept. of the Taoiseach, « L'une des raisons principales du succès de ce projet est le format XML et l'utilisation du langage XML dans l'application. Il s'agit d'un format très puissant. Le XML nous a permis de réutiliser les informations déjà présentes dans le système et de les présenter de la manière la mieux adaptée aux différents utilisateurs, sachant que chacun a des besoins différents. Et c'est là

que XML Author prend tout son intérêt, en offrant un cadre de travail on ne peut plus familier aux utilisateurs, celui de MS Word, et en leur évitant ainsi d'être exposés au langage XML brut ».



### Déploiement à l'échelle de l'organisation

Le déploiement d'une application à destination de 6 500 utilisateurs, à tous les niveaux de l'« entreprise » que constitue le gouvernement irlandais, représentait un défi considérable en termes de difficultés techniques. La tâche impartie était de réussir à mettre en œuvre un système commun couvrant l'ensemble des ministères, se rejoignant au niveau du gouvernement, là où il n'existait aucun système de ce type auparavant, indépendamment des diverses plates-formes technologiques utilisés par les différents services. En outre, il fallait que le système offre des fonctions et des fonctionnalités intuitives et simples à utiliser, que ce soit par les fonctionnaires ou les ministres, afin de minimiser les besoins en formation.

Le portail web à infrastructure XML et l'environnement de création XML basé sur Word ont fait en sorte que la solution soit intuitive, conviviale et simple à déployer. Le fait d'associer l'incorporation des règles du Cabinet Handbook dans l'application et l'automatisation des processus clés a permis aux utilisateurs novices ou occasionnels, n'ayant que peu ou pas d'expérience, de rédiger des mémos en vue de les intégrer au processus décisionnel à côté de ceux produits par les utilisateurs plus confirmés. La solution eCabinet a ainsi été mise en œuvre et déployée avec succès parmi les 6 500 collaborateurs répartis sur l'ensemble des 15 ministères du gouvernement irlandais.

### Effacité accrue

Des gains d'efficacité considérables ont émergé depuis la mise en œuvre du système, notamment en assurant la circulation sécurisée en temps réel de tous les documents, et en rationalisant et simplifiant ainsi le processus décisionnel du gouvernement.

L'utilisation de Quark XML Author, un module complémentaire pour Microsoft Word, a transformé radicalement les modes de création, d'administration et de présentation des documents officiels. Les créateurs de contenus sont guidés par le langage XML sous-jacent (et invisible) tout au long de la procédure de création du contenu approprié en fonction de la nature de la proposition/décision envisagée. Tout en leur présentant l'environnement familier de Microsoft Word, Quark XML Author gère la structure du document et applique automatiquement les règles de contenu, s'assurant ainsi que le document créé est toujours conforme aux exigences du gouvernement. Auparavant, les décisions étaient souvent retardées en raison d'une mise en forme non conforme ou d'éléments manquants dans les propositions — ce n'est plus le cas désormais.

Avant, le processus de sécurisation et de diffusion des informations critiques dans un environnement collaboratif était entièrement manuel. Désormais, il est géré par l'application eCabinet sur la base des métadonnées générées automatiquement lors de la création ou de l'apport de nouveaux éléments au contenu. Comme celui-ci est créé au format XML, la technologie de publication dynamique de Quark permet de le personnaliser et le diffuser dès qu'il a été approuvé.



Phillip Hammel, Government Secretariat, Dept. of the Taoiseach (Prime Minister)

« En un mot, eCabinet permet de préparer les réunions et les documents de support aux réunions, de conduire les réunions et de publier les décisions du gouvernement juste après – et il permet de faire tout cela de manière sûre et efficace dans un environnement de travail collaboratif réunissant plus de 6 500 fonctionnaires répartis entre 15 ministères », précise Philip Hamell.

Projet phare du gouvernement irlandais, eCabinet montre bien comment la technologie XML de Quark, ainsi que son expertise et sa vision en matière de publication dynamique, peuvent offrir des solutions flexibles, efficaces et évolutives aptes à répondre aux besoins de la plupart des entreprises en matière de gestion et de publication de l'information.

## À PROPOS DE QUARK SOFTWARE INC.

Les logiciels Quark permettent aux organisations de toutes tailles de répondre aux exigences des clients en communications attractives et pertinentes, qui soient accessibles en tout lieu, à tout moment et sur n'importe quel terminal. Nos solutions allient la puissance du format XML à des capacités de mise en page et de conception graphique flexibles pour automatiser la diffusion des communications client sur papier, le Web et les terminaux mobiles les plus récents afin d'offrir de véritables expériences interactives. Des entreprises du secteur financier, des industriels et des gouvernements dans le monde entier font confiance aux solutions Quark pour élever le niveau de leur communication avec la clientèle, réduire leurs délais de commercialisation et leurs coûts.

Pour en savoir plus sur les solutions Quark Enterprise visiter [www.quark.com/enterprise](http://www.quark.com/enterprise) ou contactez-nous au [www.quark.com/contact](http://www.quark.com/contact)

Denver | Londres | Hambourg | Mohali | Dublin

©2015 Quark Software Inc. Tous droits réservés. L'utilisation et/ou la reproduction non autorisée sont des violations de lois applicables. Quark et le logo de Quark sont des marques déposées et enregistrées par Quark Software Inc. et ses filiales aux États-Unis ainsi que dans d'autres pays. Toutes autres marques sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. 15607CS\_1\_FR