

Success Story

La Cour Européenne des Droits de L'homme

Livelink ECM™ a amélioré l'accès à la connaissance des Droits de l'Homme de part le monde.

Le profil de la société

La CEDH fait partie du Conseil de l'Europe, une organisation internationale intergouvernementale qui a été créée en 1949 après la deuxième guerre mondiale pour promouvoir la démocratie politique, les droits de l'homme, le progrès social et l'identité culturelle européenne sur tout le continent. Actuellement, le Conseil est composé de 47 Etats membres qui ont tous adhéré au système de protection des droits communautaire en vertu de la Convention Européenne des Droits de l'Homme.

La Cour elle-même a une compétence sur une population européenne de quelque 800 millions de personnes.

La Cour Européenne des Droits de l'Homme (CEDH) traite des allégations de violations des droits de l'homme pour le Conseil de l'Europe composé de 47 Etats membres. Il est légalement tenu de rendre publique ses décisions et l'information concernant ses activités. Publier les violations des droits de l'homme fait partie des éléments importants traités par la Cour car l'effet dissuasif de la communication contribue à assurer une meilleure protection des droits de l'homme au niveau national.

Face à une augmentation massive du volume des applications (500% sur sept ans) et une limitation des ressources budgétaires, la Cour a pour principal objectif d'accélérer le traitement des dossiers et d'optimiser les ressources en mettant en œuvre des procédures efficaces et fluides.

« La formation sur le système de gestion documentaire Livelink ne prend que deux heures maximum. C'est un des avantages de l'environnement utilisateur d'Open Text il est si intuitif. Si vous pouvez utiliser Microsoft® Word, vous pouvez utiliser nos systèmes ».

John Hunter,
Directeur des Systèmes d'information de la Cour

processus métiers de la Cour pour lui permettre de traiter un nombre sans cesse croissant de demandes, mais elle fournit également un service public par l'intermédiaire de ses sites Internet pour les citoyens intra et extra européens. Depuis sa mise en œuvre, le système a acquis une réputation internationale en matière d'innovation technologique et pour ses meilleures pratiques dans le domaine.

La situation

Avant 1997, la CEDH traitait des milliers de documents chaque semaine. Les recherches étaient effectuées manuellement et le public éprouvait des difficultés à trouver ce dont il avait besoin.

L'accès à ces informations par les politiques, les gouvernements, les avocats, les médias et le Grand Public était loin d'être facile et ces difficultés ont été aggravées par la croissance exponentielle des cas. « Le nombre des cas traités par la Cour a explosé au cours des dernières années, mais l'augmentation des ressources n'a pas suivi le rythme », déclare John Hunter, responsable de la division informatique de la CEDH. « Le nombre de demandes à la cour a augmenté sensiblement chaque année. Par exemple, en 1997, nous avons eu 14000 demandes, en 2007, il est passé à 54000 demandes et pour 2008 à 58000 demandes ».

Industrie

Secteur Public

Client



Problématiques métiers

- Améliorer les processus métiers manuels
- Donner l'accès à l'information au Grand Public
- Réaliser ses objectifs avec un budget limité
- Accélérer le traitement des cas
- Augmenter la productivité

Solutions

- Open Text eDOCS™ KM

Bénéfices métiers

- ROI rapide
- Fluidité des procédures métiers internes
- Amélioration de la productivité
- Création d'un environnement de travail flexible et multi langue dans la gestion documentaire

Un système informatique efficace est essentiel pour faire face à cette explosion d'affaires. Sans un système efficace, la Cour n'aurait absolument aucune chance de gérer toute la charge de travail. La Cour a reconnu qu'il était temps de rationaliser les processus internes, et d'améliorer l'accessibilité et la distribution de sa jurisprudence et des documents des droits de l'homme au monde extérieur.

La solution

En 1998, la Cour a lancé un projet de gestion des documents des droits de l'homme (HUDOC), qui s'est finalisé par le déploiement des solutions Open Text eDOCS DM et Open Text eDOCS KM au sein de son système d'information.

Le projet HUDOC au sein du SIGC a permis à la Cour de traiter les dossiers plus rapidement par la création d'un système documentaire et de gestion des connaissances accessible par le web par plus de 700 utilisateurs internes, et des millions d'utilisateurs externes répartis sur tous les continents.

Le projet HUDOC contribue de manière importante à la bonne administration de la justice en Europe en donnant accès à la jurisprudence de la Cour aux autres cours nationales, académies et au Grand Public.

La CEDH a déployé son nouveau système en trois phases.

- Tout d'abord, la création du système de gestion documentaire HUDOC qui permet aux utilisateurs de rechercher la jurisprudence dans le référentiel documentaire de la Cour et de publier facilement des documents et des informations pertinentes sur le site internet de la Cour.

- La deuxième phase a été la création d'un système d'information de la Cour (CMIS), qui fournit un système de gestion de documents et de cas permettant de traiter les opérations de la Cour de manière plus efficace, et de faire face au nombre croissant des demandes.

- La troisième phase a été la création d'un nouveau site web, basé sur les technologies de portail qui combine les systèmes HUDOC et CMIS afin de les rendre accessibles facilement au Grand Public.

La réglementation est de la plus haute importance dans ce projet. La Cour doit veiller à ce que la sélection des fournisseurs soit compatible avec les procédures établies par les politiques en vertu du Règlement financier du Conseil de l'Europe. La Cour est tenue de se conformer aux procédures établies lors d'acquisition de services et de solutions. Les solutions ECM d'Open Text ont permis à la Cour de développer sa

solution web HUDOC/CMIS. Compte tenu de la complexité, de la nature multilingue de la Cour et des nombreux Etats membres et l'ampleur du projet, le facteur clé de succès pour la technologie Open Text fut sa facilité d'utilisation.

Les bénéfices

La mise en place de nouveaux standards pour la gestion documentaire. Lors de la mise en œuvre, la CEDH a immédiatement migré plus de 500.000 documents dans le système SIGC sur un week-end, et complètement transformé les processus de la Cour pour le traitement des entrées et des sorties de l'information. Plus de 2.000 formulaires et modèles de lettres ont été développés permettant au personnel d'automatiser la majorité des processus de gestion des cas.

En conséquence, la Cour a été en mesure de réaliser les gains d'efficacité substantiels estimés à 60%. L'efficacité et la facilité d'utilisation du système SIGC ont permis une adoption rapide du logiciel par les employés de la Cour leur permettant de traiter plus de demandes et de cas et donc de rendre un meilleur service aux citoyens des 47 Etats membres.

Huit mois après la mise en œuvre de HUDOC, l'utilisation du système a été un succès qui a permis de supporter les coûts du projet. Il a été estimé que le coût au Conseil de l'Europe pour l'expédition de la même quantité d'informations aurait été de \$ 7,9 millions d'euros par an.

En mettant en œuvre une solution de pointe, la CEDH est devenue une pionnière dans la gestion documentaire par rapport aux autres organisations internationales et organismes gouvernementaux. « *La solution Livelink ECM a l'accès à l'information de la Cour et nous positionne de façon à gérer efficacement une croissance rapide de l'information* » dit John Hunter. « *Le système a contribué à établir une norme pour la gestion efficace de grandes quantités d'informations au sein d'autres organismes gouvernementaux et grandes organisations* ».

Le système a aidé la Cour à statuer et traiter les cas de façon plus efficace pour chaque individu qui émet une demande à la Cour. Il fournit également un accès à un corpus qui intègre les lois sur la protection des droits de l'homme des 47 Etats européens, lequel a été mis en place par la Cour sur une base de valeurs communes et des normes en matière des droits de l'homme. Il a aidé la Cour à diffuser aussi largement que possible vers le reste du monde – soient les médias, les universités, les professions juridiques, les autorités nationales et le Grand Public.

OPEN TEXT

The Content Experts™

Sales	Americas	Europe	Asia/Pacific
www.opentext.com sales@opentext.com	United States 100 Tri-State Int'l Pkwy Lincolnshire, IL 60069	Germany Technopark 2 Werner-von-Siemens-Ring 20 D-85630 Grasbrunn	Australia Level 23 100 Miller Street, North Sydney NSW 2060
North America Sales 1 800 499 6544	Phone: +1 847 267 9330 Fax: +1 847 267 9332 Toll Free: +1 800 538 7723	Phone: +49 89 4629 0 Fax: +49 89 4629 1199	Phone: +61 2 9026 3400 Fax: +61 2 9026 3455
International Sales +1 800 4996 5440		Phone: +33 1 47 96 54 00 Fax: +33 1 47 96 54 01	

If you're an Open Text partner or customer, visit online.opentext.com for more information about Open Text solutions.
Open Text is a publicly traded company on both NASDAQ (OTEX) and the TSX(OTC).

© 2008 tous droits réservés à Open Text Corporation. Open Text, Livelink, et Livelink ECM sont des marques déposées d'Open Text Corporation.
Toutes les autres marques ou marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Tous droits réservés. S_M_SSECHR-FR_2008