

District de Camden, Londres

www.camden.gov.uk

Camden

Contact Camden - Business

Business rates > Business rates account statement

Services

- Home
- Business rates**
- Licensing
- Planning & building control
- Environmental services
- Parking
- Your account

Business rates account statement

Business name: Utilities Unlimited Account number: 12345X

Property address: 60-62 Kilburn High Road, NW6 4HJ

Outstanding balance: £ 4,660.00 [Pay](#)

View statement period: 2012/13

Transaction date	Transaction type	Transaction subtype	Transaction reference	Amount
01.08.2012	PAYMENTS	D/D CASH	10	- 853.00
01.07.2012	PAYMENTS	D/D CASH	9	- 853.00
01.06.2012	PAYMENTS	D/D CASH	8	- 853.00
01.05.2012	PAYMENTS	D/D CASH	7	- 853.00

Quick links

Le district de Camden a déjà économisé « plus d'un million de livres sterling en adoptant l'offre en ligne efficace et pratique de Liferay ».

John Jackson
Directeur adjoint aux TIC

Le district londonien de Camden couvre une surface de 22 km², s'étendant du parc de Hampstead Heath, l'un des plus vastes espaces verts de la capitale, jusqu'au centre de Londres, en passant par Camden Town et King's Cross. Certains quartiers du centre-ville sous la juridiction de Camden, tels que Holborn et Covent Garden, figurent parmi les zones les plus développées de la capitale. Le district compte près de 250 000 résidents et 25 000 entreprises, et accueille un flot quotidien de banlieusards et visiteurs triplant sa population. La mairie de Camden assure plus de 500 services différents, allant de la gestion des logements et de la construction jusqu'aux services à l'enfance et aux prestations sociales. Tout au long de l'année, des commissions d'enquête évaluent leur performance, afin d'identifier les domaines qui n'atteignent pas les objectifs.

Défi

Historiquement, le conseil municipal de Camden fournissait de façon décousue un nombre restreint de services en ligne. En raison d'un manque d'homogénéité et de fonctionnalité, les processus s'avéraient onéreux, lents et frustrants pour les utilisateurs finaux. En effet, dans de nombreux cas, une seule transaction demandait de multiples contacts avec la mairie. Cette situation se traduisait par un ensemble de systèmes informatiques cloisonnés, reflets de la disparité de l'offre de services de la municipalité. Une refonte complète des services de Camden était donc nécessaire pour élaborer une offre en ligne conviviale, hautement efficace et créatrice d'une valeur nettement améliorée. L'expérience des services en ligne devait être personnalisée pour les citoyens et les entreprises locales, tout en étant simplifiée et rationalisée grâce à une authentification unique (Single Sign-On, SSO). L'objectif opérationnel de la mairie était de transférer, d'ici à 2015, 85 % de ses transactions en ligne, afin de favoriser une réduction de ses coûts, une augmentation de sa souplesse et une amélioration de ses services client.

Décision

Pour le conseil municipal, la prestation de services et l'expérience de l'utilisateur final ont constitué des exigences prioritaires en raison de l'attente d'un éventail de fonctionnalités de la part des résidents et entreprises du secteur : un guichet unique, une possibilité de consultation du statut et de l'historique des transactions, un contenu personnalisé ainsi qu'une fonction automatisée de messagerie et de confirmation des transactions. La mairie a rapidement réalisé que le meilleur moyen pour répondre à toutes les exigences et assurer la flexibilité nécessaire à l'innovation future était de développer de A à Z une solution open source construite en fonction des besoins des utilisateurs.

Les premiers tests en interne ont démontré la capacité de Liferay à atteindre cet objectif. La municipalité a commandité une évaluation officielle auprès du cabinet Gartner, qui a reconnu Liferay comme leader des portails horizontaux dans son « Magic Quadrant ». Son analyse d'experts s'est avérée un facteur décisif pour l'acceptation par la direction. Ainsi, Liferay gère désormais la dimension interaction utilisateurs des solutions de Camden : un portail entreprise et un autre destiné aux citoyens. Ceux-ci offrent des guichets uniques assurant à ces deux types de populations un accès aux informations ainsi que des transactions simples et sécurisées avec la mairie.

Les entreprises et les citoyens interagissent avec le conseil municipal selon leurs propres besoins et fréquences. Toutefois, grâce à la flexibilité offerte par Liferay, la majeure partie du travail de développement réalisé pour un portail a pu être intégrée à l'autre.

Les autres composants clés de la solution sont, entre autres :

- un niveau élevé de configurabilité,
- un éventail de fonctionnalités prêtes à l'emploi,
- une conformité aux normes,
- une assistance de niveau entreprise et une gestion de compte basée au Royaume-Uni,
- des capacités d'interopérabilité et d'intégration, avec, notamment :
 - Facebook, Google et les authentifications via le standard OpenID
 - la suite existante d'applications professionnelles utilisant les services aux entreprises intégrés (SOA) et le service d'adresses du système d'information géographique de Camden ;
 - les systèmes d'informations financières.

La souplesse de Liferay facilite l'extension par étapes des portails, réduisant ainsi de façon significative le délai de mise à disposition. Après la première installation de Liferay, le portail destiné aux citoyens a été opérationnel en seulement douze semaines. Dans les 15 mois suivants, Camden a effectué deux mises à niveau supplémentaires sur chacun des deux portails, citoyens et entreprises.

Valeur ajoutée pour la municipalité

L'administration locale et centrale fait face à un défi permanent : révolutionner la fourniture des services tout en éliminant le gaspillage et l'inefficacité.

Grâce à Liferay, Camden propose à présent une expérience en ligne simple et personnalisée, remplaçant les coûteux canaux traditionnels de prestation de services.

Selon John Jackson, Directeur adjoint aux TIC, le district de Camden a déjà économisé « plus d'un million de livres sterling en adoptant l'offre en ligne efficace et pratique de Liferay ». « Dans la prochaine phase de développement, nous prévoyons des économies de plusieurs millions de livres sterling grâce à la transformation fondamentale des services que nous fournissons. Il ne s'agit pas seulement de s'intéresser à l'automatisation, mais aussi de repenser la méthode de traitement de ces processus. »

En bref

- Le défi : transférer, d'ici à 2015, 85 % de toutes les transactions en ligne, afin de favoriser une réduction significative des coûts, une augmentation de la souplesse et une rationalisation de la prestation de services.
- La solution : les deux performants portails, entreprises et citoyens, fournis par Liferay constituent des guichets uniques offrant une expérience personnalisée et un espace sécurisé de transaction.
- Les avantages : Liferay propose une solution souple facilitant une innovation et un développement continu. La mairie de Camden a déjà réalisé des économies de plus d'un million de livres sterling, et compte en obtenir plus encore dans le futur.

Outre les économies sur les coûts, l'engagement de Camden en faveur de systèmes et standards ouverts crée de formidables opportunités d'innovation et de collaboration avec d'autres organisations. Les prochains développements prévus pour les portails de Camden incluent des services de niveaux plus élevés pour des couches de données plus confidentielles, ainsi que l'utilisation du portlet d'audit standard de Liferay conjointement aux processus de traitement des erreurs et d'audit de la mairie.

Au fil de l'évolution de l'administration vers la phase suivante de développement, portant sur le passage d'une offre de transactions simples à une expérience client en ligne unifiée, le recours à un logiciel basé sur des standards ouverts offrira de grandes possibilités d'innovation et d'économies supplémentaires. La société Liferay et la mairie de Camden sont résolues à poursuivre leur coopération pour doter l'administration locale d'une solution sur le Marketplace de Liferay, un site complet pour le partage et le téléchargement d'applications compatibles avec Liferay. Toutes les organisations intéressées par une telle solution sont invitées à contacter Liferay.