

IBM Cúram Social Program Management  
Version 6.0.5

*Guide Business Intelligence and  
Analytics for Cúram Child Services*



**Important**

Avant d'utiliser le présent document et le produit associé, prenez connaissance des informations générales figurant à la section «Remarques», à la page 5

**Dernière révision : Mars 2014**

Cette édition s'applique à IBM Cúram Social Program Management version 6.0.5 et à toutes les versions ultérieures, sauf indication contraire dans les nouvelles éditions.

Eléments sous licence - Propriété d'IBM.

LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUTE RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFAÇON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE.

Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. Les informations qui y sont fournies sont susceptibles d'être modifiées avant que les produits décrits ne deviennent eux-mêmes disponibles. En outre, il peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services non annoncés dans ce pays. Cela ne signifie cependant pas qu'ils y seront annoncés.

Pour plus de détails, pour toute demande d'ordre technique, ou pour obtenir des exemplaires de documents IBM, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial.

Vous pouvez également consulter les serveurs Internet suivants :

- <http://www.fr.ibm.com> (serveur IBM en France)
- <http://www.can.ibm.com> (serveur IBM au Canada)
- <http://www.ibm.com> (serveur IBM aux Etats-Unis)

*Compagnie IBM France  
Direction Qualité  
17, avenue de l'Europe  
92275 Bois-Colombes Cedex*

© Copyright IBM France 2014. Tous droits réservés.

© Copyright IBM Corporation 2012, 2013.

© Cúram Software Limited. 2011. All rights reserved.

---

## Table des matières

<b>Figures</b> . . . . .	<b>v</b>	Analyses représentatives . . . . .	3
<b>Tableaux</b> . . . . .	<b>vii</b>	Conformité du contact initial . . . . .	3
<b>Avis aux lecteurs canadiens.</b> . . . . .	<b>ix</b>	Conformité du rapport de contact initial . . . . .	3
<b>Guide Business Intelligence and Analytics for Cúram Child Services</b> . . . . .	<b>1</b>	Conformité du contact régulier . . . . .	3
Introduction . . . . .	1	Conformité du rapport de contact régulier . . . . .	3
Objet . . . . .	1	Analyses supplémentaires . . . . .	3
Public concerné . . . . .	1	Stabilité du placement . . . . .	3
Documentation connexe . . . . .	1	Cas répétés de maltraitance . . . . .	4
Chapitres contenus dans ce guide . . . . .	1	Options de configuration . . . . .	4
Présentation . . . . .	2	Contact . . . . .	4
Schéma de génération de rapports . . . . .	2	Maltraitance . . . . .	4
Infrastructure de l'ETL . . . . .	2	Stabilité . . . . .	4
Processus métier . . . . .	2	<b>Remarques</b> . . . . .	<b>5</b>
		Politique de confidentialité . . . . .	7
		Marques . . . . .	8



---

## Figures



---

# Tableaux

1. Documentation utile . . . . . 1





---

## Avis aux lecteurs canadiens

Le présent document a été traduit en France. Voici les principales différences et particularités dont vous devez tenir compte.

### Illustrations

Les illustrations sont fournies à titre d'exemple. Certaines peuvent contenir des données propres à la France.

### Terminologie

La terminologie des titres IBM peut différer d'un pays à l'autre. Reportez-vous au tableau ci-dessous, au besoin.

IBM France	IBM Canada
ingénieur commercial	représentant
agence commerciale	succursale
ingénieur technico-commercial	informaticien
inspecteur	technicien du matériel

### Claviers

Les lettres sont disposées différemment : le clavier français est de type AZERTY, et le clavier français-canadien de type QWERTY.

### OS/2 et Windows - Paramètres canadiens

Au Canada, on utilise :

- les pages de codes 850 (multilingue) et 863 (français-canadien),
- le code pays 002,
- le code clavier CF.

### Nomenclature

Les touches présentées dans le tableau d'équivalence suivant sont libellées différemment selon qu'il s'agit du clavier de la France, du clavier du Canada ou du clavier des États-Unis. Reportez-vous à ce tableau pour faire correspondre les touches françaises figurant dans le présent document aux touches de votre clavier.

France	Canada	Etats-Unis
 (Pos1)		Home
Fin	Fin	End
 (PgAr)		PgUp
 (PgAv)		PgDn
Inser	Inser	Ins
Suppr	Suppr	Del
Echap	Echap	Esc
Attn	Intrp	Break
Impr écran	ImpEc	PrtSc
Verr num	Num	Num Lock
Arrêt défil	Défil	Scroll Lock
 (Verr maj)	FixMaj	Caps Lock
AltGr	AltCar	Alt (à droite)

### Brevets

Il est possible qu'IBM détienne des brevets ou qu'elle ait déposé des demandes de brevets portant sur certains sujets abordés dans ce document. Le fait qu'IBM vous fournisse le présent document ne signifie pas qu'elle vous accorde un permis d'utilisation de ces brevets. Vous pouvez envoyer, par écrit, vos demandes de renseignements relatives aux permis d'utilisation au directeur général des relations commerciales d'IBM, 3600 Steeles Avenue East, Markham, Ontario, L3R 9Z7.

### Assistance téléphonique

Si vous avez besoin d'assistance ou si vous voulez commander du matériel, des logiciels et des publications IBM, contactez IBM direct au 1 800 465-1234.

---

# Guide Business Intelligence and Analytics for Cúram Child Services

Business Intelligence and Analytics for Cúram Child Services se compose de trois parties : un schéma de génération de rapports propre au domaine qui modélise les processus métier d'aide sociale à l'enfance, une infrastructure ETL (extraction, transformation et chargement) pour le transfert, la manipulation et la présentation finale des données, et plusieurs processus métier qui définissent les données utilisées dans la solution.

---

## Introduction

### Objet

Ce guide a pour objectif de fournir une vue d'ensemble des fonctionnalités de Business Intelligence et d'analyse (BI & Analytics) disponibles dans Cúram Child Services™ (CCS). Après la lecture de ce guide, le lecteur devrait disposer d'une solide compréhension des fonctionnalités de business intelligence et d'analyse mises en oeuvre dans le cadre de cette solution.

### Public concerné

Ce document s'adresse aux analystes métier employés par l'organisation. On suppose que ce public dispose de solides connaissances des exigences opérationnelles de l'organisation.

### Documentation connexe

On suppose que le lecteur est familiarisé avec les concepts de base de CCS. Pour mieux comprendre les rubriques abordées dans ce guide, le lecteur peut, s'il le souhaite, se référer aux documents dans le tableau suivant.

Tableau 1. Documentation utile

Nom du document	Description
Guide Cúram Business Intelligence	Ce guide contient une présentation métier de l'infrastructure de Business Intelligence et de la manière dont cette dernière est utilisée dans l'application en ligne ainsi que dans le stockage de données.
Guide du développeur Cúram BI Reporting	Ce guide décrit les opérations d'installation, de configuration et de mise en conformité de l'entrepôt

### Chapitres contenus dans ce guide

La liste suivante décrit le(s) chapitre(s) contenu(s) dans ce guide :

#### Présentation

Ce chapitre contient une présentation de Curam BI & Analytics for CCS.

#### Analyses représentatives

Ce chapitre contient une description des rapports possibles en fonction des

indicateurs de performance clés pris en charge par les fonctionnalités de business intelligence et d'analyse mises en oeuvre dans le cadre de la solution.

#### **Options de configuration**

Ce chapitre contient une description des options de configuration disponibles dans le cadre des fonctionnalités de business intelligence et d'analyse mises en oeuvre dans le cadre de la solution.

---

## **Présentation**

### **Schéma de génération de rapports**

Le module Cúram Business Intelligence and Analytics contient un schéma spécifique à un domaine qui modélise les processus d'aide sociale à l'enfance importants pour les utilisateurs de business intelligence. Le schéma Business Intelligence and Analytics est constitué de trois niveaux :

- Niveau intermédiaire
- Niveau de l'entrepôt de données central
- Niveau du magasin de données

La base de données opérationnelle Cúram est la base de données source dont les données sont extraites.

### **Infrastructure de l'ETL**

- Niveau intermédiaire : le niveau intermédiaire de l'ETL transporte les données d'une source (base de données opérationnelle Cúram) vers une zone intermédiaire.
- Niveau de l'entrepôt de données central : une fois la zone intermédiaire alimentée en données, les ETL centraux importent les données dans l'entrepôt de données central. La logique métier est appliquée et les données sont traitées, le cas échéant.
- Niveau du magasin de données : étape finale du référentiel Business Intelligence and Analytics. Les données sont converties au format dimensionnel et dénormalisées afin de faciliter leur utilisation et assurer que les concepteurs de cubes et de rapports disposent de données plus faciles à modéliser.

### **Processus métier**

Le schéma Business Intelligence and Analytics de la solution prend en charge les rapports sur la sécurité, le bien-être et la stabilité des enfants afin de favoriser leur épanouissement. Le tableau suivant inclut un exemple d'éléments de données et leur définition, qui sont inclus dans Business Intelligence and Analytics pour la solution.

Exemples de valeurs :

- Type de contact - Visite du foyer d'accueil, visite à domicile, visite en cabinet, visite sur site, etc.
- Objectif du contact - Contact de la victime présumée, saisie de planification des dossiers, etc.
- Fréquence de contact - Mensuel, Hebdomadaire, etc.
- Date de retrait - Date à laquelle un enfant a été retiré à ses parents et/ou tuteur
- Type de placement - Placement en famille d'accueil, adoption, fugue, visite du foyer d'essai, etc.

- Date de placement - Date à laquelle un enfant a été placé hors du milieu familial (par exemple, parent d'accueil).

---

## Analyses représentatives

### Conformité du contact initial

Ce type d'analyse évalue la rapidité d'ouverture des investigations sur des rapports de maltraitance d'enfants. La date de contact initial avec la victime présumée serait la principale mesure du respect de la conformité selon la priorité accordée à l'investigation au début du processus de saisie. Un tel rapport fournirait à un analyste une visibilité sur la conformité du contact initial de l'organisation, visée par les lois fédérales, régionales, nationales ou locales.

### Conformité du rapport de contact initial

Ce type d'analyse évalue la rapidité de génération de rapports par un enquêteur concernant un contact initial avec la victime présumée (ouverture d'investigation). La date de saisie de l'enregistrement de contact initial serait la principale mesure du respect de la conformité selon la priorité accordée à l'investigation au début du processus de saisie. Un tel rapport fournirait à un analyste une visibilité sur la conformité des rapports (documentation) de l'organisation, visée par les lois fédérales, régionales, nationales ou locales.

### Conformité du contact régulier

Ce type d'analyse évalue la rapidité des contacts répétés avec des enfants suivis par l'organisation. La date de contact avec l'enfant serait la principale mesure du respect de la conformité selon la fréquence identifiée (par exemple, contact mensuel pour les enfants pris en charge par rapport à un contact semestriel pour les enfants non pris en charge). Un tel rapport fournirait à un analyste une visibilité sur la conformité du contact en cours de l'organisation, visée par les lois fédérales, régionales, nationales ou locales.

### Conformité du rapport de contact régulier

Ce type d'analyse évalue la rapidité de génération de rapports par l'assistant social concernant le contact avec un enfant. La date de saisie de l'enregistrement de contact initial serait la principale mesure du respect de la conformité selon la fréquence identifiée pour l'enfant. Un tel rapport fournirait à un analyste une visibilité sur la conformité des rapports (documentation) de l'organisation, visée par les lois fédérales, régionales, nationales ou locales.

## Analyses supplémentaires

Les analyses suivantes ont été développées selon des normes nationales de résultats pour l'aide sociale à l'enfance et sont utilisées pour démontrer les types d'analyses susceptibles d'être mises au point avec une licence supplémentaire. Les paramètres relatifs aux délais et d'autres variables peuvent être configurés au niveau administratif.

### Stabilité du placement

Ce type d'analyse évalue la stabilité d'un enfant en placement en présentant le nombre d'enfants pris en charge selon la période auprès d'un fournisseur unique. La plupart des organisations s'efforcent de réduire le nombre de perturbations pour un enfant nécessitant une autre aide (par exemple, placement en famille d'accueil). Ce type d'analyse fournirait à un analyste une visibilité sur l'efficacité

des ressources de placement pour l'organisation et permettrait (éventuellement) d'identifier les aspects problématiques de la stabilité du placement d'enfants.

### **Cas répétés de maltraitance**

Ce type d'analyse évalue les cas de maltraitance répétés (récidivisme) des enfants à la charge de l'organisation. Il présenterait le nombre d'enfants pour lesquels plusieurs rapports de maltraitance (par exemple, violences physiques, négligence, etc.) ont été élaborés sur une période de six mois à compter de la date initiale du rapport de maltraitance. La plupart des organisations s'efforcent de réduire le nombre de récidives de maltraitance sur un enfant. Ce type d'analyse fournirait à un analyste une visibilité sur l'efficacité des services et des ressources fournis à l'enfant/famille par l'organisation et permettrait (éventuellement) d'identifier les aspects problématiques d'efficacité.

---

## **Options de configuration**

### **Contact**

Les paramètres de conformité de contact initial et régulier (par exemple, fréquence, types de contact conformes, etc.) sont gérés par la fonctionnalité administrative incluse dans Cúram Family Services Suite™ (CFSS). Par exemple, l'administrateur peut définir la fréquence de contact exigée par le type de placement d'un enfant pris en charge. Ces configurations sont gérées via la partie Family Services de l'application Cúram Administration.

### **Maltraitance**

Actuellement, la fenêtre définie pour un cas répété de maltraitance est un nouvel incident sur une période de 6 mois. La valeur par défaut (6 mois) peut être modifiée par un administrateur en modifiant le paramètre ALLEGATION\_COUNTBACK\_WINDOW dans le fichier DW\_CONFIGPROPERTIES.csv, situé dans le répertoire data\_manager.

Un autre paramètre disponible dans ce fichier, CCS\_ABS\_MALTREATMENT\_AVERAGE, représente la moyenne cible pouvant être utilisée à des fins de comparaison.

La date de début du rapport de maltraitements récurrente est représentée par la propriété curam.childsevice.businessreports.admin.maltreatmentrecurrence.startdate de l'application. Elle respecte le format 'aaaa-mm-jj'

### **Stabilité**

Actuellement, un placement initial de moins de huit (8) jours n'est pas pris en compte dans la comptabilisation des placement actifs. Cette configuration est gérée via la partie Business Intelligence de l'application Cúram System Administration.

La comptabilisation du nombre de jours en placement est fournie par la propriété curam.childservices.businessreports.admin.numberofdaysinplacement de l'application.

---

## Remarques

Le présent document peut contenir des informations ou des références concernant certains produits, logiciels ou services IBM non annoncés dans ce pays. Pour plus de détails, référez-vous aux documents d'annonce disponibles dans votre pays, ou adressez-vous à votre partenaire commercial IBM. Toute référence à un produit, logiciel ou service IBM n'implique pas que seul ce produit, logiciel ou service puisse être utilisé. Tout autre élément fonctionnellement équivalent peut être utilisé, s'il n'enfreint aucun droit d'IBM. Il est de la responsabilité de l'utilisateur d'évaluer et de vérifier lui-même les installations et applications réalisées avec des produits, logiciels ou services non expressément référencés par IBM. IBM peut détenir des brevets ou des demandes de brevet couvrant les produits mentionnés dans le présent document. La remise de ce document ne vous accorde aucune licence pour ces brevets. Si vous désirez recevoir des informations concernant l'acquisition de licences, veuillez en faire la demande par écrit à l'adresse suivante :

IBM Director of Licensing

IBM Corporation

North Castle Drive

Armonk, NY 10504-1785

U.S.A.

Pour le Canada, veuillez adresser votre courrier à :

IBM Director of Commercial Relations

IBM Canada Ltd

3600 Steeles Avenue East

Markham, Ontario

L3R 9Z7 Canada

Les informations sur les licences concernant les produits utilisant un jeu de caractères double octet peuvent être obtenues par écrit à l'adresse suivante :

Intellectual Property Licensing

Legal and Intellectual Property Law.

IBM Japan Ltd.

19-21, Nihonbashi-Hakozakicho, Chuo-ku

Tokyo 103-8510, Japon

Le paragraphe suivant ne s'applique ni au Royaume-Uni, ni dans aucun autre pays dans lequel il serait contraire aux lois locales. LE PRESENT DOCUMENT EST LIVRE EN L'ETAT SANS AUCUNE GARANTIE EXPLICITE OU IMPLICITE. IBM DECLINE NOTAMMENT TOUT RESPONSABILITE RELATIVE A CES INFORMATIONS EN CAS DE CONTREFACON AINSI QU'EN CAS DE DEFAUT D'APTITUDE A L'EXECUTION D'UN TRAVAIL DONNE. Certaines juridictions n'autorisent pas l'exclusion des garanties implicites, auquel cas l'exclusion ci-dessus ne vous sera pas applicable.

Le présent document peut contenir des inexactitudes ou des coquilles. Ce document est mis à jour périodiquement. Chaque nouvelle édition inclut les mises à jour. IBM peut, à tout moment et sans préavis, modifier les produits et logiciels décrits dans ce document.

Les références à des sites Web non IBM sont fournies à titre d'information uniquement et n'impliquent en aucun cas une adhésion aux données qu'ils contiennent. Les éléments figurant sur ces sites Web ne font pas partie des éléments du présent produit IBM et l'utilisation de ces sites relève de votre seule responsabilité.

IBM pourra utiliser ou diffuser, de toute manière qu'elle jugera appropriée et sans aucune obligation de sa part, tout ou partie des informations qui lui seront fournies. Les licenciés souhaitant obtenir des informations permettant : (i) l'échange des données entre des logiciels créés de façon indépendante et d'autres logiciels (dont celui-ci), et (ii) l'utilisation mutuelle des données ainsi échangées, doivent adresser leur demande à :

IBM Corporation

Dept F6, Bldg 1

294 Route 100

Somers NY 10589-3216

U.S.A.

Ces informations peuvent être soumises à des conditions particulières, prévoyant notamment le paiement d'une redevance.

Le programme sous licence décrit dans ce document et tous les éléments sous licence associés sont fournis par IBM selon les termes de l'IBM Customer Agreement, de l'IBM International Program License Agreement ou de tout contrat équivalent.

Les données de performance indiquées dans ce document ont été déterminées dans un environnement contrôlé. Par conséquent, les résultats peuvent varier de manière significative selon l'environnement d'exploitation utilisé. Certaines mesures évaluées sur des systèmes en cours de développement ne sont pas garanties sur tous les systèmes disponibles. En outre, elles peuvent résulter d'extrapolations. Les résultats peuvent donc varier. Il incombe aux utilisateurs de ce document de vérifier si ces données sont applicables à leur environnement d'exploitation.

Les informations concernant des produits non IBM ont été obtenues auprès des fournisseurs de ces produits, par l'intermédiaire d'annonces publiques ou via d'autres sources disponibles.



IBM n'a pas testé ces produits et ne peut confirmer l'exactitude de leurs performances ni leur compatibilité. Elle ne peut recevoir aucune réclamation concernant des produits non IBM. Toute question concernant les performances de produits non IBM doit être adressée aux fournisseurs de ces produits.

Toute instruction relative aux intentions d'IBM pour ses opérations à venir est susceptible d'être modifiée ou annulée sans préavis et doit être considérée uniquement comme un objectif.

Tous les tarifs indiqués sont les prix de vente actuels suggérés par IBM et sont susceptibles d'être modifiés sans préavis. Les tarifs appliqués peuvent varier selon les revendeurs.

Ces informations sont fournies uniquement à titre de planification. Elles sont susceptibles d'être modifiées avant la mise à disposition des produits décrits.

Le présent document peut contenir des exemples de données et de rapports utilisés couramment dans l'environnement professionnel. Ces exemples mentionnent des noms fictifs de personnes, de sociétés, de marques ou de produits à des fins illustratives ou explicatives uniquement. Toute ressemblance avec des noms de personnes, de sociétés ou des données réelles serait purement fortuite.

#### LICENCE DE COPYRIGHT :

Ces informations contiennent des exemples de programmes d'application en langage source qui illustrent des techniques de programmation sur diverses plateformes d'exploitation. Vous avez le droit de copier, de modifier et de distribuer ces exemples de programmes sous quelque forme que ce soit et sans paiement d'aucune redevance à IBM, à des fins de développement, d'utilisation, de vente ou de distribution de programmes d'application conformes aux interfaces de programmation des plateformes pour lesquels ils ont été écrits ou aux interfaces de programmation IBM. Ces exemples de programmes n'ont pas été rigoureusement testés dans toutes les conditions. Par conséquent, IBM ne peut garantir expressément ou implicitement la fiabilité, la maintenabilité ou le fonctionnement de ces programmes. Les exemples de programmes sont fournis "EN L'ÉTAT", sans garantie d'aucune sorte. IBM décline toute responsabilité relative aux dommages éventuels résultant de l'utilisation de ces exemples de programmes.

Toute copie intégrale ou partielle de ces exemples de programmes et des oeuvres qui en sont dérivées doit inclure une mention de droits d'auteur libellée comme suit :

© (nom de votre société) (année). Des segments de code sont dérivés des exemples de programmes d'IBM Corp.

© Copyright IBM Corp. \_année ou années\_. All rights reserved.

Si vous visualisez ces informations en ligne, il se peut que les photographies et illustrations en couleur n'apparaissent pas à l'écran.

---

## Politique de confidentialité

Les Logiciels IBM, y compris les Logiciels sous forme de services ("Offres Logiciels") peuvent utiliser des cookies ou d'autres technologies pour collecter des informations sur l'utilisation des produits, améliorer l'acquis utilisateur, personnaliser les interactions avec celui-ci, ou dans d'autres buts. Bien souvent,

aucune information personnelle identifiable n'est collectée par les Offres Logiciels. Certaines Offres Logiciels vous permettent cependant de le faire. Si la présente Offre Logiciels utilise des cookies pour collecter des informations personnelles identifiables, des informations spécifiques sur cette utilisation sont fournies ci-après.

Selon la configuration déployée, la présente Offre Logiciels peut utiliser des cookies de session et des cookies persistants destinés à collecter le nom et le mot de passe des utilisateurs pour les fonctions de gestion des sessions et d'authentification, pour faciliter l'utilisation des produits, pour la configuration de la connexion unique et/ou pour d'autres fonctions de suivi ou buts fonctionnels. Ces cookies ou d'autres technologies similaires ne peuvent pas être désactivés.

Si les configurations déployées de cette Offre Logiciels vous permettent, en tant que client, de collecter des informations permettant d'identifier les utilisateurs par l'intermédiaire de cookies ou par d'autres techniques, vous devez solliciter un avis juridique sur la réglementation applicable à ce type de collecte, notamment en termes d'information et de consentement.

Pour plus d'informations sur l'utilisation à ces fins des différentes technologies, y compris celle des cookies, consultez les Points principaux de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/fr/fr>, la section "Cookies, pixels espions et autres technologies" de la Déclaration IBM de confidentialité sur Internet à l'adresse <http://www.ibm.com/privacy/details/fr/fr>, ainsi que la page "IBM Software Products and Software-as-a-Service Privacy Statement" à l'adresse <http://www.ibm.com/software/info/product-privacy>.

---

## Marques

IBM, le logo IBM et [ibm.com](http://www.ibm.com) sont des marques d'International Business Machines Corp. dans de nombreux pays. Les autres noms de produits et de services peuvent être des marques d'IBM ou appartenir à des tiers. La liste actualisée de toutes les marques d'IBM est disponible sur la page Web "Copyright and trademark information" à l'adresse <http://www.ibm.com/legal/us/en/copytrade.shtml>.

Actuate est une marque d'Actuate Corporation.

BIRT est une marque d'Eclipse Foundation.

D'autres noms peuvent être des marques de leurs propriétaires respectifs. Les autres noms de sociétés, de produits et de services peuvent appartenir à des tiers.



