



Notre expérience au service des gouvernements

_la force de l'engagement ^{MC}

La connectivité et la complexité accrues des gouvernements rendent la tâche de la fonction publique encore plus ardue qu'auparavant. Grâce à sa connaissance approfondie des administrations publiques, à son savoir-faire en gestion, à ses technologies avancées et à ses solutions d'affaires novatrices, CGI soutient les gouvernements depuis plus de trois décennies.

Les technologies
de l'information
appliquées
aux solutions
d'affaires ^{MD}



LE MONDE CHANGE

Les enjeux auxquels les organisations d'aujourd'hui font face sont plus complexes et moins prévisibles que dans le passé. Ils comprennent entre autres des risques de sécurité accrus, des besoins additionnels en matière de services et d'accès, une hausse des coûts dans le domaine de la santé, les menaces environnementales, une pénurie de personnel compétent ainsi que des objectifs plus ambitieux en matière de reddition de comptes, de productivité et de diminution des coûts. Tous les paliers gouvernementaux sont mis au défi de faire face à ses forces internes et externes.

Il n'est pas facile de travailler au sein d'une administration publique. En effet, à cause de ces tendances convergentes, les gouvernements doivent transformer radicalement leur vision du risque ainsi que les stratégies et les méthodes qu'ils utilisent pour le diminuer. Ils ont aussi besoin du soutien d'un partenaire souple, novateur, informé et compétent, qui sait gérer le changement tout en respectant les délais et les budgets.

CGI AIDE LES GOUVERNEMENTS À RELEVER EFFICACEMENT LES DÉFIS

CGI est un partenaire de choix sur lequel les gouvernements s'appuient, depuis plus de 30 ans, pour améliorer la reddition de comptes, l'efficacité, la maîtrise des dépenses, la sécurité et le service. Grâce à notre connaissance des administrations publiques et à notre éventail complet de services et de solutions en TI et en gestion des processus d'affaires, nous possédons l'expérience et les offres éprouvées dont les gouvernements ont besoin pour évoluer. Nous nous distinguons également par notre stratégie unique de prestation des services, qui permet à nos clients de bénéficier des atouts suivants.

Un bassin mondial de ressources, une équipe locale responsable

Des administrations publiques de toutes les régions du Canada et des États-Unis ainsi que d'Europe et d'Australie se sont alliées à CGI afin de tirer parti de nos connaissances tout en bénéficiant de notre modèle d'entreprise axé sur la proximité des clients. Grâce à ce modèle, selon lequel nos activités sont structurées autour des collectivités où nos clients sont établis, nous pouvons fournir à nos clients des solutions qui se moulent à leur situation particulière. De plus, tout en conservant la responsabilité directe du bon déroulement des mandats, nos bureaux locaux peuvent dans certains cas faire profiter nos clients des services à distance de haute qualité, efficaces et économiques.

Des processus de qualité qui favorisent la satisfaction des clients

Les gouvernements comptent sur les méthodologies souples et performantes de CGI pour obtenir des solutions qui mènent aux résultats attendus. Au moyen de notre système qualité certifié ISO 9001, incluant notre Cadre de gestion du partenariat client, d'autres programmes de qualité tels que nos processus SEI CMMI de niveaux 3 à 5 et l'approche de gestion Peritus pour les contrats de maintenance applicative, nous gérons nos solutions de manière à répondre le mieux possible aux besoins des clients. En 2006 par exemple, les quelque 1 900 clients dont nous avons évalué la satisfaction lors d'entretiens, conformément à notre Cadre de gestion du partenariat client, nous ont accordé une note moyenne de 8,8 sur 10.

LA GAMME COMPLÈTE DE SERVICES DE CGI : LA PIERRE ANGULAIRE D'UN CHANGEMENT RÉUSSI

Les gouvernements s'appuient sur la gamme complète de services de CGI pour améliorer leur rendement et se concentrer davantage sur leur mission fondamentale. Ces services, fournis dans le cadre de mandats ponctuels ou d'ententes de gestion déléguée de longue durée, sont entre autre les suivants :

Intégration de systèmes et services-conseils – CGI fournit des services d'élaboration de stratégies, de planification, de conception et de mise en œuvre de solutions qui aident les gouvernements à évoluer en intégrant information et services. Pour Revenu Québec, par exemple, CGI a réalisé le plus important système de gestion des impôts des particuliers en Amérique du Nord et aidé le ministère à traiter plus rapidement et mieux les déclarations. CGI a également mis en œuvre pour l'agence américaine de développement international (USAID) un système mondial de gestion financière qui permet à l'organisme de se conformer pleinement aux exigences en matière de reddition de comptes et de déplacer rapidement ailleurs ses effectifs de toute région dangereuse.

Gestion des applications – Les gouvernements font appel à CGI pour gérer la maintenance et l'amélioration de leurs applications d'affaires en tablant sur les meilleures pratiques et sur les technologies les plus performantes. Depuis 2001, entre autres, CGI fournit au ministère de la santé et du bien-être de l'Alberta des services de gestion des applications qui ont rehaussé la qualité des soins dispensés aux quelque 3,5 millions de résidents de la province. C'est également à CGI qu'on

doit la réalisation initiale, en 2005, et la maintenance courante de Medicare.gov. Ce site officiel du régime Medicare du gouvernement américain vise à aider les quelque 42 millions de bénéficiaires et leurs fournisseurs de soins à prendre des décisions médicales éclairées. Jusqu'ici, près de 25 millions de personnes l'ont utilisé pour s'inscrire en ligne au régime d'assurance médicaments Medicare.

Gestion des technologies – CGI offre des services complets de gestion des infrastructures technologiques. Par exemple, dans le cadre d'une coentreprise avec Postes Canada, CGI gère tous les services d'intégration et de gestion TI (SI/TI) et tous les systèmes d'Innovaposte et l'aide ainsi à servir plus efficacement 31 millions de citoyens ainsi que plus d'un million d'organisations au Canada.

Gestion des processus d'affaires – Des clients confient à CGI la gestion de leurs processus d'affaires et de leurs transactions. Par exemple, CGI est le principal administrateur de contrats d'aide au logement pour le département du logement et de l'urbanisme (HUD) des États-Unis. Elle aide ainsi les responsables des programmes d'aide de l'ensemble du pays à exceller dès leur première année d'activité. CGI traite chaque année des subventions fédérales totalisant 1,8 milliard \$US.

LES COMPÉTENCES SPÉCIALISÉES DE CGI

CGI vous propose aussi des services et des solutions spécialisées qui vous aideront à optimiser vos ressources et à améliorer ainsi la productivité, la gestion des coûts, la prestation des services, la reddition de comptes et l'interopérabilité. En voici un aperçu.

Défense – Fournisseur reconnu auprès du ministère de la Défense nationale du Canada, CGI soutient la planification des missions des forces armées en leur fournissant des solutions de commandement et de contrôle des opérations mises au point au moyen des technologies les plus perfectionnées.

Environnement et organismes de réglementation – Les administrations publiques établissent des partenariats avec CGI afin de simplifier et de standardiser leurs pratiques de gestion de la conformité réglementaire. Parmi les solutions que nous leur proposons, mentionnons TEMPO^{MD}, un système d'arrière-guichet de gestion de l'octroi de permis, de la conformité et de l'application des règlements, et RSP, notre portail de services réglementaires qui gère l'exécution de transactions complexes entre les entreprises et les gouvernements.

Gestion des dépenses – CGI aide les gouvernements fédéral, provincial, étatique et local à dépister les économies potentielles, à créer de nouvelles économies et à maintenir les économies réalisées au sein d'organisations complexes et décentralisées. Notamment, en partenariat avec la Virginie, nous avons réalisé et nous hébergeons eVA, l'application d'approvisionnement électronique la plus importante utilisée par un état américain. Cette application peut diminuer de 70 % le délai de traitement des achats, de la sollicitation à l'octroi des contrats.

Gestion de systèmes intégrée (ERP) – CGI aide les gouvernements à intégrer leurs activités en leur fournissant ses solutions avancées AMS Advantage^{MD} et Momentum^{MD} ou en mettant les compétences de pointe de ses spécialistes SAP et Oracle à leur disposition. Par exemple, nous soutenons les systèmes de gestion financière de plus de 100 clients fédéraux, y compris 40 organismes qui bénéficient de notre offre de services partagés au gouvernement fédéral des États-Unis. Nous leur permettons ainsi de mieux remplir leur mission tout en atténuant leurs risques.

De même, CGI aide depuis de très nombreuses années le comté de Los Angeles à améliorer son efficacité, à rationaliser ses méthodes de travail et à économiser.

Impôts, recettes et recouvrements – Les gouvernements augmentent leurs recettes au moyen des solutions de CGI servant à repérer, à gérer et à recouvrer les sommes dues. Nous avons par exemple aidé cinq états américains à encaisser des recettes additionnelles de 1,5 milliard \$ sans augmenter les impôts. La Virginie, Hawaii, la Californie et le Missouri ont aussi augmenté leurs revenus en nous confiant des mandats de gestion des processus d'affaires et de mise en œuvre de systèmes.

Outils de veille concurrentielle et de sécurité – De la gestion des identités et de l'accès à la gestion d'entrepôts de données, nous aidons les gouvernements à mieux utiliser leurs renseignements et à rejoindre les personnes voulues, en toute sécurité. Par exemple, CGI contribue au projet Voie de communication protégée du gouvernement canadien, qui vise à permettre aux divers ministères d'intégrer les services communs et à fournir aux citoyens et aux entreprises, un accès en ligne à haut débit, sécuritaire et privé.

Services à la personne – L'une des spécialités de CGI est d'aider les organismes de services sociaux à mieux protéger les enfants et les familles qui en ont besoin. Aux États-Unis, par exemple, CGI a le plus grand nombre de solutions étatiques en production pour les services d'aide à l'enfance qu'aucun autre fournisseur. Les solutions de CGI misent sur les outils de gestion des cas les plus performants pour soutenir et responsabiliser les intervenants. La Floride, le Wisconsin et Washington comptent parmi nos clients dans ce segment.

Services-conseils en gestion – Les services de transformation de CGI permettent aux gouvernements de réussir leurs projets majeurs de modernisation. Nous leur fournissons des outils qui les aident à élaborer leurs stratégies de gestion du changement, à mettre efficacement le changement en œuvre et à assurer sa durabilité. Le mandat de transformation que nous avons dirigé pour l'Agence des douanes et du revenu du Canada illustre bien nos réussites dans ce domaine. Dans le cadre de ce mandat, nous avons aidé l'agence à remanier ses systèmes de gestion de la conformité afin de maximiser leur efficacité.

Systèmes publics de santé – Les ministères de la santé comptent sur l'aide de CGI pour tirer profit de la technologie afin d'améliorer la qualité des soins, de gérer leurs coûts et d'accroître leur productivité. Entre autres, plus de la moitié des provinces canadiennes et le gouvernement fédéral du Canada ont établi des partenariats avec CGI afin d'améliorer leurs façons de faire, par exemple en adoptant les dossiers médicaux électroniques ou en rehaussant leur efficacité.

VOTRE PARTENAIRE DE CHOIX

Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires grâce à ses quelque 25 500 professionnels œuvrant à partir de plus de 100 bureaux dans le monde, CGI est un fournisseur de premier plan pour le secteur gouvernemental.

Nous avons eu l'honneur de fournir nos services aux clients suivants :

- Bureau administratif des tribunaux américains
- Santé et bien-être Alberta
- Sécurité publique et solliciteur général de la Colombie-Britannique
- Postes Canada
- Centres de service Medicare et Medicaid, États-Unis
- Centrelink, Australie
- Citoyenneté et Immigration Canada
- Ville et comté de Honolulu, Hawaii
- Ville et comté de Los Angeles, Californie
- Ville de Calgary
- Ville de Montréal
- Ville de New York
- Connected Cumbria Partnership, Royaume-Uni
- Commission de la santé et de la sécurité au travail du Québec (CSST)
- Défense nationale et les Forces canadiennes
- Ministère de l'environnement du New Jersey
- Ministère de l'éducation de l'état de New York
- Ministère des Services gouvernementaux de l'Ontario
- Travaux publics et Services gouvernementaux Canada (TPSGC)
- Revenu Québec
- Ministère de la justice de la Saskatchewan
- Voie de communication protégée, Canada
- Services Nouveau-Brunswick
- Agence américaine pour le développement international (USAID)
- Département du logement et de l'urbanisme (HUD) des États-Unis
- Agence de protection de l'environnement des États-Unis (EPA)
- Agence du revenu des États-Unis (IRS)
- Agence du Revenu de la Virginie

