



Comprendre les besoins des citoyens

La mondialisation, les changements démographiques et l'influence croissante de la technologie sont en train de remanier le monde à une vitesse vertigineuse. L'ensemble de ces forces poussent les institutions, les entreprises et les gouvernements à se renouveler afin de réaliser leurs mandats et de demeurer concurrentiels et pertinents dans un monde en perpétuel changement. Les gouvernements réagissent en réévaluant leur rôle dans la société, leurs priorités et l'affectation de leurs ressources. En plaçant les citoyens et leurs entreprises au coeur de leurs activités, les gouvernements organisent des processus et services en fonction de leurs besoins et attentes. Les gouvernements poursuivent le projet d'une prestation électronique de services grâce à laquelle les citoyens pourront être servis au moment et à l'endroit voulus et qui permettra aux personnes et aux entreprises d'interagir avec le gouvernement d'une manière pratique et accessible.

Cette vision projette un gouvernement centré sur les citoyens et tient compte des différentes façons dont les gens interagissent avec leur gouvernement :

- En tant que contribuables qui s'attendent à des résultats de valeur;
- En tant que clients qui s'attendent à des services accessibles et de qualité;
- En tant que citoyens qui participent au processus démocratique.

Accessibilité et efficacité

La croissance de l'impact et de l'influence des stratégies de guichet unique et la nécessité de pouvoir offrir la prestation multicanaux de services procurent aux gouvernements la possibilité de favoriser deux grands objectifs :

«accessibilité» et «efficacité» des services

L'expérience du guichet unique

L'expérience de CGI concernant la prestation des services gouvernementaux, ce que nous avons convenu d'appeler le **g-Commerce®**, se situe à la fine pointe de ce qui se fait dans ce domaine. Nous avons intégré non seulement les services au comptoir traditionnels fournis par les gouvernements et les nouveaux canaux de prestation de services électroniques, mais également les fonctionnalités «d'avant-guichet» et «d'arrière-guichet» de multiples ministères, qui peuvent ainsi offrir aux citoyens un point d'accès unique pour l'ensemble de leurs services. L'approche de CGI a consisté à installer des solutions évolutives éprouvées, fondées sur une architecture fonctionnelle et technique qui permet d'assurer la prestation des services au moyen d'un guichet unique, multi-canaux. Ces solutions peuvent être adaptées pour soutenir un modèle de prestation de services regroupés propres à un organisme, ou bien un modèle standard de prestation de services répartie.

Réinventer le gouvernement

Selon des analystes, dans les cinq ou six prochaines années, les gouvernements mettront progressivement en place un gouvernement en ligne haut de gamme au moyen duquel les mandats législatifs entraîneront des réinventions organisationnelles nécessaires pour synchroniser les processus et champs de compétence des gouvernements avec leurs stratégies de gouvernement électronique.

Prestation plus efficace des services et à coût moindre pour les contribuables

Forrester Research prédit que, en 2006, les gouvernements fédéral, d'États et municipaux des États-Unis percevront en ligne un total de 602 milliards de dollars. Au fédéral, la perception de l'impôt sur le revenu et des remises d'employeurs par les petites entreprises constitueront le gros des transactions cybergouvernementales. Dès 2006, l'ensemble des paliers de gouvernement recevront 333 millions de demandes en ligne. Les gouvernements d'État en recevront la plus grosse part – 137 millions en 2006 – alimentées surtout par les rapports d'entreprises transmis en ligne. Dès 2006, à l'échelle du pays, les autorités mettront

chiffre frôle les 2 milliards \$US. Globalement, l'Europe, l'Asie et les pays du Tiers-Monde dépenseront chacun au moins autant que les États-Unis, portant le marché mondial à près de 150 milliards \$US.

**Les partenaires
crédibles font la
différence**

En fixant des échéances à la prestation de services de cybercommerce, les gouvernements reconnaissent qu'ils devront trouver des partenaires crédibles pour réaliser ces mandats. CGI est bien placée pour former des partenariats avec des gouvernements partout dans le monde.