

Le guichet unique de services gouvernementaux : utiliser la nouvelle génération de services gouvernementaux en ligne pour transformer le fonctionnement des administrations publiques



TABLE DES MATIÈRES

I.	LA NÉCESSITÉ DE RESTRUCTURER LA PRESTATION DE SERVICES	3
II.	LA PROCHAINE GÉNÉRATION DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE	3
	CARACTÉRISTIQUES DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN LIGNE DE LA PROCHAINE GÉNÉRATION	4
	ÉTABLISSEMENT DU GUICHET UNIQUE DE PRESTATION DE SERVICES	4
III.	LA STRATÉGIE DE RESTRUCTURATION ET DE SIMPLIFICATION DES SERVICES GOUVERNEMENTAUX	6
	LA CLÉ D'UNE TRANSFORMATION RÉUSSIE	6
	LA SOLUTION DE GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE CGI	6
IV.	LE GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX EN ACTION	10
	NOUVEAU-BRUNSWICK, CANADA	10
	SUFFOLK, ROYAUME-UNI	11
V.	CONCLUSION	11
VI.	À PROPOS DE L'OFFRE DE GUICHET UNIQUE DE SERVICES GOUVERNEMENTAUX DE CGI	12

Les gouvernements subissent de nouvelles pressions et doivent trouver un moyen immédiat de composer avec des ressources insuffisantes tout en répondant aux demandes des citoyens. Le guichet unique de services gouvernementaux est une solution éprouvée pour relever ces défis, car il aide davantage les gouvernements sur les services et autorise des gains d'efficacité opérationnelle et des économies considérables.

La nécessité de restructurer la prestation de services

Les forces mondiales transforment la vie de tous les jours sur la planète. La concurrence mondiale et l'arrivée d'Internet ont intensifié les pressions sur le secteur privé afin qu'il devienne plus efficace. Les entreprises ont réagi à la concurrence par des tactiques plus agressives, premièrement en réduisant leurs effectifs et, plus récemment, en accélérant le rythme des fusions et des acquisitions. Comme le secteur privé a réduit et les postes et les avantages sociaux, le fardeau du secteur public s'est alourdi, menant à une escalade des coûts des services gouvernementaux. Avec les déficits budgétaires à combler et les crises dans les domaines de la sécurité sociale et des soins de santé, les gouvernements font face à des défis gigantesques et pourraient « craquer » d'ici les 10 à 20 prochaines années.

Partout et à tous les paliers, les gouvernements subissent les mêmes pressions : les parties prenantes exigent un meilleur accès aux services gouvernementaux alors que les ressources gouvernementales diminuent.

Par ailleurs, l'information disponible n'a jamais été aussi abondante. Les nouvelles technologies, conjuguées à cette richesse de renseignements sans précédent, mènent à un regain d'autonomie des citoyens dans le monde entier. Nous vivons dans une société de libre-service, où nous faisons nous-mêmes le plein à la pompe, où nous enregistrons nous-mêmes nos achats au supermarché et où nous récupérons notre carte d'embarquement à une borne à l'aéroport. Les gens aiment avoir la maîtrise de leurs transactions quotidiennes.

Face à cette tendance, le gouvernement fédéral des États-Unis a baptisé son initiative de gouvernement en ligne « My Government, My Terms » (Mon gouvernement à mes conditions). Mais la bonne vieille bureaucratie a toujours centré les services sur les méthodes de travail plutôt que sur les besoins des utilisateurs. Et comme les ressources sont limitées, cela empêche le public d'accéder aux organismes gouvernementaux et de traiter avec eux rapidement et efficacement.

Ces développements ont entraîné la nécessité de trouver un moyen immédiat de composer avec des ressources insuffisantes tout en répondant aux demandes des parties prenantes. Comme la plupart des élus veulent éviter les hausses d'impôt, de nombreux chefs de gouvernement cherchent des moyens originaux de réduire les coûts et de simplifier les opérations — tout en préparant leur administration à répondre aux besoins en information et en services du 21^e siècle.

Le secteur public n'a plus le loisir d'attendre que des solutions soient trouvées et appliquées. Pour aider les gouvernements à répondre à l'urgence de devenir plus efficaces et attentifs aux besoins, cet exposé décrit les avantages et les exigences de la transformation et de la modernisation de l'appareil gouvernemental par des programmes efficaces de gouvernement en ligne. Il examine l'approche du guichet unique de services gouvernementaux de CGI qui fournit, à partir d'une seule plate-forme, tous les services à base d'information qu'attendent les parties intéressées. Comme en témoignent ses réussites en contexte d'utilisation réelle, le programme de déploiement rapide du guichet unique de services gouvernementaux crée des gouvernements davantage orientés sur les services, permet d'importantes économies et contrôle les risques financiers et opérationnels.

La prochaine génération de services gouvernementaux en ligne

À ce stade, la plupart des organismes gouvernementaux ont déjà mis en place des variantes de sites Web et de portails de services gouvernementaux en ligne. Ces premiers portails — points d'entrée par lesquels le public accède aux services en ligne — ont obtenu un certain succès sur le plan fonctionnel et financier. Ils se caractérisaient par une porte d'entrée étroite au Web, servant de mince façade camouflant les multiples applications en ligne et sites cloisonnés qui y proliféraient. Il s'agit d'un modèle compartimenté, où les services gouvernementaux en ligne constituent une activité distincte. Les contenus et les systèmes y sont étanches, et les investissements dans les sites Web, les services, les transactions et les infrastructures se multiplient à l'échelle de l'entreprise gouvernementale.

Les guichets uniques de services gouvernementaux procurent au public un accès multicanaux à des services intégrés à l'échelle du gouvernement, à partir d'un point de contact unique. Il s'agit d'une transformation radicale du fonctionnement des administrations publiques. Les silos sont décomposés, offrant ainsi une voie à une architecture d'entreprise qui permet le regroupement de l'infrastructure gouvernementale.

Si le modèle d'affaires utilisé pour ces sites était approprié à l'époque, la hausse récente de l'utilisation des nouvelles technologies et la prolifération des demandes aux organismes gouvernementaux ont changé la façon de voir Internet et ses usages. Si la première génération de services gouvernementaux en ligne offrait auparavant un nouveau point d'accès aux services publics, elle ne suffit plus aujourd'hui pour réaliser une vision plus complète de la transformation du gouvernement.

Or cette transformation est devenue impérative. La demande croissante de services, le resserrement des contraintes et les nouveaux outils technologiques clés exigent une nouvelle approche pour appliquer la technologie au secteur public — une approche qui tient compte de l'omniprésence des technologies Web dans toutes les initiatives gouvernementales et du fait que la prochaine génération de portails de services gouvernementaux en ligne est la voie de la modernisation et de la transformation.

Caractéristiques de la prochaine génération de services gouvernementaux en ligne

Avec les services en ligne de la prochaine génération, les gouvernements peuvent devenir axés sur les services aux citoyens/parties prenantes afin de réaliser des améliorations opérationnelles sans précédent.

- Processus de guichet et d'arrière-guichet entièrement intégrés
- Traitement entièrement électronique
- Services chevauchant plusieurs organismes et juridictions
- Information de gestion d'affaires améliorée et plus accessible

Pour que ces améliorations soient possibles, la prochaine génération de services gouvernementaux en ligne doit absolument intégrer les flux de travaux, règles d'affaires et systèmes existants afin de tirer parti des investissements déjà consentis.

Les services gouvernementaux de la prochaine génération permettent donc aux gouvernements d'apporter les changements opérationnels nécessaires et avantageux pour le public, les portails de la prochaine génération facilitant cette transformation. Ces portails sont construits au moyen de cadres ou d'architectures reproductibles, ce qui réduit le risque et favorise un déploiement rapide et économique, autorisant une restructuration plus complète des processus et des gains d'efficacité plus rapides à tous les points de contact — comptoirs de services, assistance téléphonique, courrier ordinaire et services en ligne. Chacun de ces points de contact peut ainsi passer d'une orientation processus à une orientation service.

Il reste dès lors aux gouvernements à décider de mettre en œuvre le premier portail de services gouvernementaux en ligne de la nouvelle génération.

N'oublions pas, par ailleurs, que si l'architecture de portails Internet peut entraîner des économies et des améliorations de service, par exemple en détournant la clientèle des canaux de prestation de services traditionnels pour l'aiguiller vers des canaux moins coûteux, elle ne peut offrir ces avantages du seul fait de son existence. Pour obtenir ces gains d'efficacité, il faut parallèlement réformer les processus de guichet et d'arrière-guichet dans les canaux établis de longue date. Ainsi, le portail est le catalyseur de la transformation qui, elle, se produit par la jonction des services et leur prestation dans l'ensemble du gouvernement.

Établissement du guichet unique de prestation de services

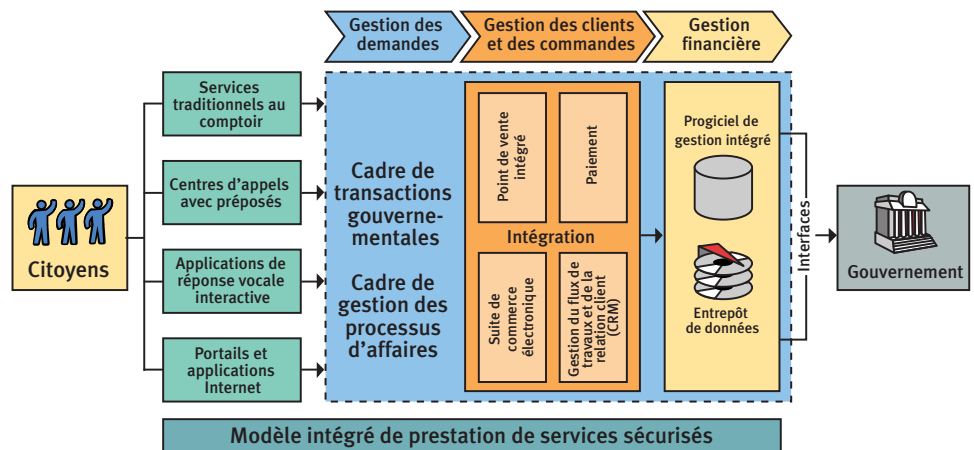
Les gouvernements sont contraints de combiner ou de relier entre eux les services qu'ils offrent à différents niveaux par l'entremise des différents ministères, afin de réaliser des économies et des gains d'efficacité tout en procurant aux citoyens et aux entreprises un meilleur accès à tous les niveaux de services gouvernementaux à partir d'un seul endroit, physique ou virtuel. Les gouvernements doivent offrir au public un seul point d'accès, ou guichet unique, à des services complets représentant tous les « événements de la vie », tels que la première journée d'école d'un enfant ou l'ouverture d'une petite entreprise.

L'établissement d'un guichet unique de prestation de services peut poser plusieurs défis, mais ses avantages justifient l'adoption de cette plate-forme : accès amélioré aux services gouvernementaux, meilleures données pour la prise de décisions par l'État et plus grande efficacité tant pour les gouvernements que pour les utilisateurs. En fait, le véritable défi n'est pas d'introduire un nouveau type de services, mais de réinventer les services en place. Tous les gouvernements exécutent fondamentalement les mêmes fonctions depuis des décennies; l'enjeu est de trouver la meilleure façon de les exécuter à l'ère électronique.

L'approche du guichet unique de services gouvernementaux de CGI place le public au centre de l'expérience de service, afin que l'excellence de la prestation et la satisfaction de la clientèle deviennent les préoccupations primordiales de tous les organismes gouvernementaux. L'excellence des services favorise l'adoption par le public et l'utilisation de canaux de prestation de services plus efficaces, permettant aux gouvernements d'accroître leur efficacité et de réaliser des économies.

Comme le démontre la prochaine section du document, l'approche du guichet unique de services gouvernementaux de CGI fournit tous les services attendus par les parties prenantes sur une seule plate-forme, tout en permettant une véritable modernisation et une transformation profonde du gouvernement.

Interactions entre les citoyens et le gouvernement



La prochaine génération de services gouvernementaux en ligne permet au public de dialoguer avec le gouvernement à son gré, ce qui représente un profond changement dans la manière dont le gouvernement structure ses services. Les citoyens peuvent désormais avoir avec le gouvernement les interactions qu'ils désirent. Le cadre de gestion des processus d'affaires de CGI est à la fois la stratégie de la gestion du changement et le « ciment » qui unifie et fait évoluer le cadre du guichet unique de services gouvernementaux, tandis que le cadre de transactions gouvernementales de CGI — la technologie à la base du guichet unique de services gouvernementaux — intègre les systèmes d'arrière-guichet selon un modèle de prestation de services cohérent et sécurisé à la base d'un canal unique et intégré. Autrement dit, l'expérience du public est la même, quelle que soit la préférence en matière de canal d'accès — qu'il accède aux services gouvernementaux par une « porte » électronique ou physique. À domicile, au centre d'appels ou au bureau, tous les utilisateurs visualisent le même écran. Dans ce modèle, tous les canaux d'accès mènent à des processus d'arrière-guichet unifiés, sans perturbation des systèmes hérités.

Plutôt que d'entreprendre un projet en apportant d'importants changements d'arrière-plan à l'organisation, CGI commence par les services de l'entreprise en contact avec les clients. Les améliorations sont déterminées par le mode d'interaction du public et sont graduellement intégrées au nouveau processus de gouvernement en ligne. Au moyen d'un cadre reproductible et déployé rapidement, la solution de guichet unique de services gouvernementaux réduit les coûts et entraîne des hausses spectaculaires de la satisfaction de la clientèle.

La stratégie de restructuration et de simplification des services gouvernementaux

En termes simples, le guichet unique de services gouvernementaux permet aux gouvernements de fournir aux citoyens et aux entreprises un accès multicanal à des services intégrés et unifiés à l'échelle de tout le gouvernement, à partir d'un seul point. Cela paraît simple, mais il s'agit d'une transformation radicale du fonctionnement des administrations publiques. Les silos sont décomposés, offrant ainsi une voie vers une architecture d'entreprise qui permette le regroupement de l'infrastructure gouvernementale.

Ce processus de transformation est une évolution, non une révolution. Pour que les services gouvernementaux de la prochaine génération débouchent sur des initiatives valables, les gouvernements doivent envisager des changements culturels et politiques en plus de mettre en œuvre les outils technologiques appropriés et d'apporter les améliorations des processus d'affaires qui s'imposent.

La clé d'une transformation réussie

La prestation de services par un guichet unique modernise la structure du gouvernement et accroît son rendement, parfois dans de nouveaux domaines. Comme dans tout changement culturel d'importance, un solide leadership est la clé d'une transformation réussie. Un leadership positif concilie les intérêts de l'entreprise et ceux des organismes, favorise la collaboration et la créativité et soutient la prise de décisions et la résolution de conflits. Avec le guichet unique de services gouvernementaux, il faut investir autant dans le personnel que dans la technologie.

Fournir au personnel une formation et un équipement adéquats est d'une importance vitale. Disposer d'employés possédant l'expérience et les connaissances requises mène à des gains de productivité et à des améliorations de service. Cela fait également en sorte que les utilisateurs ont une expérience positive et fructueuse des services gouvernementaux.

Avec un solide leadership et un personnel bien informé, le gouvernement peut s'attaquer en priorité à son objectif d'excellence du service. Si une initiative de gouvernement en ligne est considérée principalement comme une recherche d'économies, elle ne peut qu'échouer. La clé du succès réside dans la prestation d'un excellent service à la clientèle; les économies s'ensuivront.

Pour augmenter la satisfaction de la clientèle, les gouvernements doivent s'orienter sur les services plutôt que sur les processus. Ils doivent intégrer leurs services et établir et maintenir des normes élevées en la matière. Il faut la mentalité appropriée — et un personnel responsabilisé — pour élaborer et appliquer de nouveaux processus et procédures intégrés au moyen d'outils et de technologies modernes.

La solution de guichet unique de services gouvernementaux de CGI

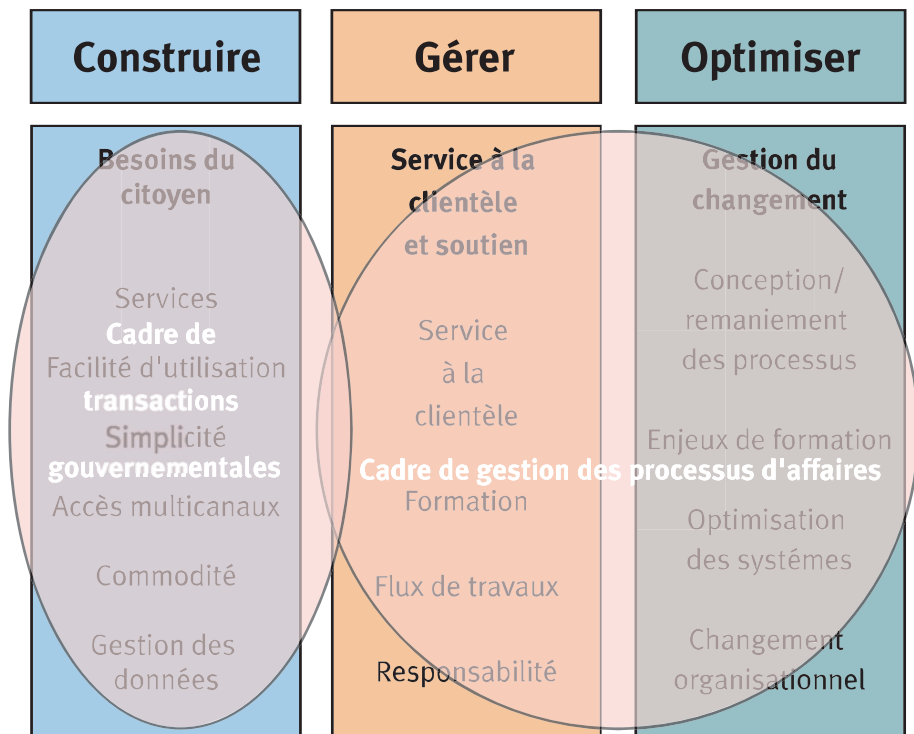
Une fois la mentalité appropriée adoptée, les gouvernements sont prêts à mettre en œuvre les processus d'affaires et à intégrer les outils technologiques pertinents pour opérer la transformation voulue. Les projets de guichet unique ont toutefois une vaste portée et les gouvernements doivent veiller à ne pas s'empêtrer dans de longs exercices de personnalisation et des projets coûteux, non dirigés et mal ciblés.

L'approche du guichet unique de services gouvernementaux de CGI fournit aux administrations publiques une solution pour relever ces défis. Au moyen d'un cadre éprouvé et reproductible, cette approche permet des hausses spectaculaires de la satisfaction de la clientèle et des améliorations de processus mesurables. Elle tire parti des investissements passés par la réutilisation des composantes, permettant de déployer la plate-forme du guichet unique rapidement et à moindre coût.

Plutôt que de commencer un projet en apportant d'importants changements d'arrière-plan à l'organisation, CGI commence par les services de l'entreprise en contact avec les citoyens. Les améliorations sont déterminées par le mode d'interaction du public et, grâce au déploiement rapide de l'approche, sont graduellement intégrées au nouveau processus de gouvernement en ligne. De cette approche et de son expérience dans le développement de la plate-forme du guichet unique de services gouvernementaux, CGI a appris que la modernisation du gouvernement s'effectue à trois niveaux de transformation :

1. **Construire la prestation de services** — Créer un nouveau paradigme de prestation des services pour changer la relation gouvernement-citoyen.
2. **Gérer la prestation de services** — Transformer le mode de fonctionnement du gouvernement en transférant au citoyen le contrôle du service.
3. **Maximiser l'efficacité** — Changer la façon dont les citoyens traitent avec le gouvernement en permettant à ce dernier de modifier lui-même son mode d'interaction.

Guichet unique de services gouvernementaux de CGI



Ce graphique illustre la principale différence dans la façon dont CGI aborde la modernisation du gouvernement : on commence par les besoins du citoyen, puis on crée une grande satisfaction de l'utilisateur et, enfin, on restructure l'organisation en conséquence.

Par essence, le guichet unique de services gouvernementaux est multicanaux, convivial et centralisé à l'échelle du gouvernement.

- Grâce à la stratégie et à la technologie, le contrôle passe du gouvernement aux citoyens.
- Le logiciel permet les transactions au comptoir de services, par téléphone ou par Internet.
- Les cadres communs permettent de déployer rapidement les applications et de simplifier les processus d'affaires.

- L'architecture moderne intègre les règles d'affaires et interfaces existantes aux systèmes hérités.
- Le changement organisationnel améliore la prestation tout en diminuant les coûts, et permet de réinvestir les économies dans d'autres technologies et améliorations des processus d'affaires.

L'approche du guichet unique de services gouvernementaux met l'accent sur cinq dimensions fondamentales : la stratégie, l'organisation, les personnes, les processus d'affaires et les technologies. Elle est mise en œuvre selon une méthodologie appelée Pathways®, qui comprend le cadre de transactions gouvernementales et le cadre de gestion des processus d'affaires. Ensemble, ces deux cadres assurent le déploiement rapide de la technologie, le remaniement des processus et le changement organisationnel nécessaires pour produire des changements durables dans la prestation des services. Sur le plan technologique, le cadre de transactions gouvernementales procure une architecture et une infrastructure communes pour les applications en ligne, y compris les règles d'affaires et le flux de travail, ainsi que la plate-forme pour l'intégration des exigences propres aux différents organismes. Sur le plan gestionnel, le cadre de gestion des processus d'affaires va au-delà de la technologie pour restructurer véritablement et radicalement le processus de prestation de services.

Le cadre de transactions gouvernementales

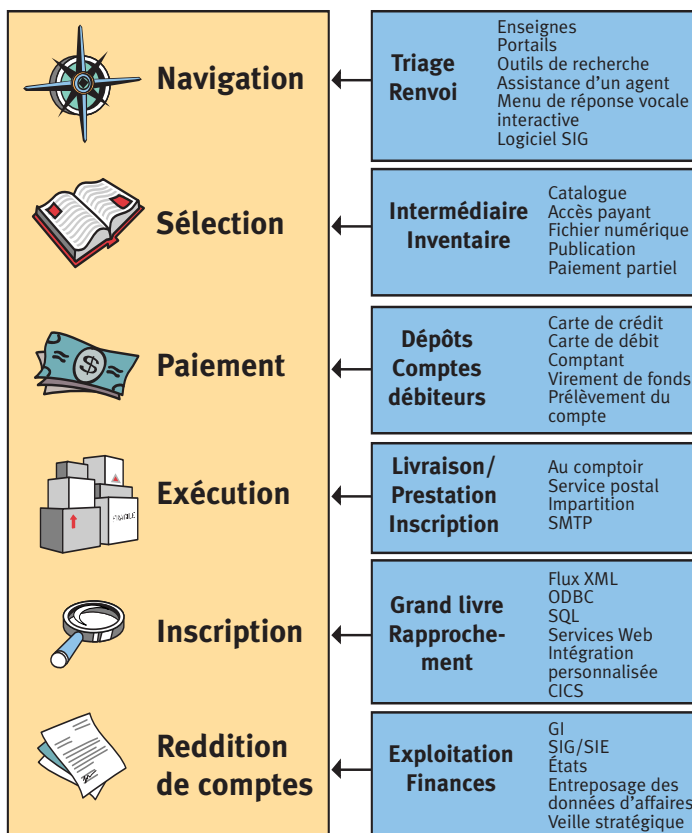
Les boîtes à outils du cadre de transactions gouvernementales sont fondées sur les caractéristiques communes des transactions gouvernementales, permettant un déploiement plus rapide et moins coûteux du guichet unique de prestation des services. Parce qu'il contient des éléments de base pouvant s'appliquer à n'importe quel service — fiscal, maintien de l'ordre, véhicules automobiles, etc. —, le cadre de transactions gouvernementales peut être personnalisé selon les critères de convivialité de l'entité gouvernementale; toutefois, le mode de prestation des services demeure cohérent. Il est alors possible de réduire rapidement le nombre de points de service, et les gouvernements peuvent se concentrer sur la gestion des transactions plutôt que sur la conception d'applications qui entraîne des dépenses excessives.

Les événements qui fondent le cadre transactionnel défini par CGI sont les suivants :

- **Navigation** — Méthode selon laquelle un client trouve ce qu'il cherche. Les outils de navigation comprennent l'authentification, les moteurs de recherche, les menus des systèmes de réponse vocale interactive et les enseignes placées dans les guichets uniques de services.
- **Sélection** — Après avoir trouvé ce qu'il cherchait (un produit dans un catalogue, un service comportant des droits, etc.), le client pose les gestes nécessaires pour se le procurer.
- **Paiement** — Le client fait ou reçoit un paiement.
- **Exécution** — Le client reçoit ce qu'il a demandé.
- **Inscription** — Chaque transaction doit être consignée, par exemple dans un journal, un registre ou une base de données faisant partie des anciens ou des nouveaux systèmes, ou des deux.
- **Reddition de comptes** — Cet événement comprend la production de rapports de gestion, financiers, législatifs et autres.

La méthodologie de guichet unique de services gouvernementaux de CGI est issue d'une vaste expérience acquise dans le cadre d'importants projets en Amérique du Nord et en Europe, qui ont démontré la rapidité et la rentabilité avec lesquelles les gouvernements peuvent se transformer.

À propos du cadre de transactions gouvernementales



Le cadre de transactions gouvernementales est une infrastructure de TI normalisée qui intègre les opérations d'arrière-guichet à un point d'accès commun et contrôlé. Il adopte des cadres architecturaux fonctionnels qui admettent le fait que les systèmes gouvernementaux ne sont pas intégrés et ne le deviendront pas à court terme.

Le cadre de gestion des processus d'affaires

Le cadre de gestion des processus d'affaires traite en régime accéléré tous les changements qui se répercutent sur la stratégie, l'organisation, les personnes, les systèmes et les technologies à l'appui de la nouvelle génération de services gouvernementaux en ligne. Il élimine les barrières classiques qui freinent la collaboration, l'innovation et le consensus.

Le cadre de gestion des processus d'affaires mise sur 12 modèles, méthodes et outils novateurs pour accélérer les projets de transformation et d'amélioration du rendement, accroître leur taux de succès et intensifier les transferts de connaissances. Chacun des modèles présente une vision de l'avenir que tous les dirigeants, employés et partenaires sont en mesure de comprendre facilement. Globalement, les 12 modèles forment un « mécanisme de collaboration » qui favorise la synergie entre les spécialistes et rehausse l'efficacité de la démarche décisionnelle.

En suivant l'approche du guichet unique de services gouvernementaux de CGI, les gouvernements peuvent détourner leur attention aux processus pour s'axer plutôt sur les services afin de rehausser les niveaux de satisfaction chez toutes les parties prenantes et de réaliser des gains d'efficacité permettant de réinvestir les économies dans un portefeuille de services encore plus riche.

À propos du cadre de gestion des processus d'affaires

Activité organisationnelle	Modèles issus du cadre de gestion des processus d'affaires
Harmonisation avec la stratégie globale	<ul style="list-style-type: none"> • Harmonisation de la vision • Analyse de rentabilité objective • Stratégie de déploiement des services
Harmonisation avec l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Ententes sur les niveaux de service • Modèle de prestation de services en partenariat
Harmonisation avec la dimension humaine	<ul style="list-style-type: none"> • Modèle de résultats pour les clients • Modèle de regroupement des services • Modèle d'exploitation des processus d'affaires • Modèle d'optimisation de la réutilisation
Harmonisation technologique	<ul style="list-style-type: none"> • Modèle d'architecture des composants et spécifications des interfaces des composants • Modèle de déploiement des composants • Démonstration du bien-fondé de la conception

Le cadre de gestion des processus d'affaires est le « ciment » qui assure la cohésion des cinq dimensions du guichet unique de services gouvernementaux de CGI — stratégie, organisation, personnes, systèmes et technologies — et qui accélère l'automatisation des processus d'affaires.

Le guichet unique de services gouvernementaux en action

L'approche de CGI en matière de guichet unique de services gouvernementaux permet aux gouvernements de transformer la façon dont ils offrent des services aux parties prenantes, grâce à des outils et à des technologies déjà mis en œuvre. Citoyens et entreprises peuvent effectuer des transactions et obtenir réponse à leurs questions au cours d'une seule visite ou par un seul contact. Voici des exemples d'applications réussies de la plateforme de guichet unique de services gouvernementaux chez deux clients.

Nouveau-Brunswick, Canada

Au cours de la dernière décennie, CGI a aidé le gouvernement du Nouveau-Brunswick à établir le premier modèle de guichet unique pour l'accès en ligne aux services gouvernementaux. Par l'intermédiaire de Service Nouveau-Brunswick (SNB), la prestation des services gouvernementaux a été pleinement intégrée. Dans une étude sur les bénéfices qu'ont rapportés les services gouvernementaux en ligne de SNB, le cabinet de recherches IDC Canada a évalué le bénéfice annuel pour la province à 0,72 % du PIB (140 millions de dollars canadiens par an).

Voici d'autres faits saillants du projet de SNB :

- Plus de 4 millions de transactions par an
- Perception de centaines de millions de dollars pour 16 ministères et plus de 40 administrations municipales
- Prestation de centaines de services Web différents

- Taux des transactions réalisées par le truchement des canaux électroniques de l'ordre de 42 %
- Taux de satisfaction des clients passant pratiquement du simple au double (de 54 à 92 %)

Par ailleurs, il est intéressant de noter le changement intervenu au cours des dernières années dans l'utilisation des différents canaux. Par exemple, de 1999 à 2003, le taux d'utilisation du Web est passé de 6 à 32 %, tandis que le recours aux services au comptoir a chuté de 86 à 60 %. Cela démontre clairement à quel point le public intègre la technologie dans ses activités quotidiennes. Les canaux de services qui furent d'abord considérés comme révolutionnaires sont aujourd'hui devenus essentiels.

Suffolk, Royaume-Uni

Tirant pleinement parti de l'expérience acquise en prestation de services orientés client au Nouveau-Brunswick, CGI réitère sa réussite ailleurs dans le monde. À titre d'exemple, en partenariat avec le Conseil de comté de Suffolk, le Conseil de district de Mid Suffolk et British Telecommunications (BT), CGI contribue à transformer les services de l'administration locale de Suffolk.

CGI a conçu, construit et mis en œuvre la plateforme d'un portail Internet, établi un centre d'appels et ouvert un guichet unique en seulement six mois. Par l'intégration des services en arrière-plan, les citoyens ont d'abord eu accès à 172 services, et 500 services additionnels sont prévus pour cette année. Déjà, le projet a conçu des économies de 20 % en moyenne sur les frais de prestation de chacun des services dans les trois canaux.

Conclusion

Les gouvernements doivent s'adapter aux forces qui influencent la société et l'économie. Les bureaucraties onéreuses se doivent de devenir des organisations plus efficaces en exploitant la technologie pour fournir des services à moindre coût. Les organismes gouvernementaux ne peuvent toutefois relever ce défi à eux seuls; l'entreprise gouvernementale exige une approche et une stratégie qui rationalisent les opérations et assurent une plus grande efficacité. Le modèle de guichet unique de services gouvernementaux de CGI permet d'apporter ces changements et améliorations.

Les architectures de guichet unique créent de la valeur et la médiatisent. Grâce à elles, les gouvernements peuvent cesser d'être des structures administratives et devenir des prestataires de services. Les gouvernements ayant établi des guichets uniques ont réussi à modifier substantiellement leurs structures internes tout en offrant des avantages au public.

Par le développement de portails de services gouvernementaux en ligne de la prochaine génération, les gouvernements rehaussent leur réactivité aux besoins des utilisateurs, tout en simplifiant et en restructurant leurs services. L'approche du guichet unique de services gouvernementaux de CGI offre de nombreux avantages :

- Les clients ont accès aux services gouvernementaux par le canal de leur choix : comptoir, Internet ou centre d'appels
- Le public reçoit plus rapidement des services mieux adaptés
- Le gouvernement est plus efficace et économise des ressources précieuses qui peuvent être réinvesties dans un portefeuille de services encore plus riche
- Les fonctionnaires consacrent moins de temps à des tâches routinières et plus à des initiatives stratégiques
- Les niveaux de satisfaction grimpent chez toutes les parties prenantes du gouvernement : citoyens, entreprises, législateurs, employés et fournisseurs de services

À propos de l'offre de guichet unique de services gouvernementaux de CGI

Avec son offre de guichet unique de services gouvernementaux, CGI aspire à centraliser la prestation de services par différents canaux et sur diverses plateformes, en vue d'offrir un excellent service à la clientèle, quel que soit le canal choisi. L'expérience acquise au fil de notre long partenariat avec Service Nouveau-Brunswick nous a permis de développer un centre d'expertise englobant les méthodologies, les meilleures pratiques, le cadre architectural et les outils logiciels nécessaires pour mener à bien tout projet de guichet unique de services gouvernementaux. Ces cadres reproductibles assurent un déploiement rapide, une plus grande satisfaction des clients, une amélioration tangible des processus et des économies de coûts.

CGI est un leader mondial dans le domaine des technologies de l'information (TI) et des services de processus d'affaires. Grâce à notre expertise verticale des services financiers, des gouvernements, des soins de santé, des télécommunications, des services publics, de la vente au détail, de la distribution et de la fabrication, nous offrons une gamme complète de services comprenant l'intégration de systèmes, la consultation stratégique, les solutions d'affaires et la gestion intégrale des fonctions informatiques et d'affaires. CGI jouit d'une longue expérience du développement d'environnements en ligne à haut taux d'adoption ainsi que de la prestation de services à valeur ajoutée pour le bénéfice d'entreprises publiques et privées.

Pour en savoir davantage au sujet du guichet unique de services gouvernementaux et pour savoir comment nous pouvons vous aider à le réaliser, communiquez avec Brian Freeman, vice-président, Projets de guichets uniques de services gouvernementaux de CGI, à brian.freeman@cgi.com.