

Warrington Borough Council (WBC)

Améliorer l'efficacité grâce aux services partagés des systèmes de gestion intégrés (ERP)

WBC est un conseil métropolitain unitaire fondé en 1998 offrant des services à près de 200 000 personnes dans le nord-ouest de l'Angleterre. Son budget annuel est d'environ 730 millions de dollars. Son objectif, d'ici 2030, est que sa région soit reconnue comme l'un des meilleurs endroits où vivre et travailler au Royaume-Uni, et ce, grâce à la qualité de vie exceptionnelle des citoyens. Le Conseil compte près de 4 500 employés, en plus des 6 000 qui travaillent en milieu scolaire.

LE DÉFI

Le WBC a dû composer avec une demande accrue des services de première ligne offerts aux citoyens en raison du chômage en hausse occasionné par le ralentissement économique et l'augmentation de l'espérance de vie. De plus, il existait des signes précurseurs d'une réduction des subventions gouvernementales. Au même moment, le gouvernement central exerçait déjà des pressions sur les conseils afin qu'ils réalisent d'importantes économies.

Dans le but de maintenir la qualité et l'accessibilité de ses services, le Conseil devait alléger ses dépenses non obligatoires en diminuant les coûts des services internes et en augmentant leur efficacité. Cela permettrait de libérer des fonds pour les services aux citoyens. L'objectif du WBC était d'économiser 4,5 millions de dollars annuellement d'ici à 2015 afin d'utiliser ces fonds à la protection des services de première ligne.

LES BESOINS DU WBC

La plateforme d'applications qu'utilisait le Conseil arrivait au terme de sa vie utile. À tout le moins, le WBC devait importer une nouvelle technologie afin de gérer l'information des Services financiers, de l'Approvisionnement et des Ressources humaines, mais il était cependant possible d'en faire davantage.

Le Conseil avait axé sa réflexion sur les avantages d'un changement technologique plutôt que sur la transformation stratégique liée à une modification de sa gestion des services internes.

Au cours des mois précédant l'appel d'offres ouvert du WBC, nous avons discuté des options possibles. Ses dirigeants ont alors réalisé que l'acquisition d'une technologie doublée d'une transformation générerait davantage d'économies que la mise en œuvre de TI – à condition de faire affaire avec le bon partenaire. Le WBC a choisi CGI.

NOTRE SOLUTION

Dans le cadre d'un vaste programme de transformation visant à changer la manière dont le Conseil assurait son administration, nous avons mis en œuvre des services partagés SAP au sein des Finances, de l'Approvisionnement, de la Paie et des Ressources humaines, qui bénéficient aussi d'un portail RH en libre-service. Il était prévu que *Project Enterprise* s'autofinance en 36 mois. Nous avons concentré nos efforts sur les besoins d'affaires du WBC en nous assurant que tous les services de soutien du Conseil pouvaient être créés sur le même modèle de données.

ÉTUDE DE CAS

GOVERNEMENTS

Gouvernements d'États et locaux

« Dès le départ, quelque chose augurait bien : le sens du partenariat de CGI ainsi que sa volonté d'adaptation et de flexibilité. Si d'autres autorités gouvernementales souhaitaient travailler avec CGI, je leur dirais de leur faire confiance. »

Simon Bavin

Directeur de projets
Project Enterprise, WBC

En nous servant du cadre de gestion de notre gouvernement local, nous avons mis en place des processus et procédures standard, dont certains étaient personnalisés pour répondre à des besoins particuliers, et nous avons travaillé à modifier la culture d'entreprise du Conseil. Puisqu'il s'agissait de notre treizième installation SAP en milieu public, nous étions conscients des problèmes potentiels et nous avons pu les contourner à l'étape de la planification.

Une quarantaine de personnes ont travaillé avec le personnel de mise en œuvre de Warrington. Le partenariat était si étroit qu'il n'était pas évident de savoir qui provenait de quelle organisation.

Nos conseillers en transformation ont aidé à faire comprendre aux personnes concernées les raisons pour lesquelles il était nécessaire de changer leurs processus internes, et la manière de le faire. Des ateliers de formation ont permis de couvrir des sujets aussi variés que la migration de système et les changements culturels.

Nous avons également siégé au conseil d'administration du programme, dont faisait partie le directeur, People and Improvement. Il était primordial d'obtenir l'engagement actif de dirigeants et de cadres supérieurs du Conseil pour obtenir une transformation réussie.

UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

Le nouveau système a été activé en 10 mois grâce aux facteurs de réussite ci-dessous.

- Un engagement solide et constant du Conseil grâce à une définition claire du projet et à des communications exhaustives et régulières
- Un modèle SAP qui a fait ses preuves : simple à installer et facile à adapter aux besoins particuliers
- Notre profonde compréhension du gouvernement local ainsi que notre vaste expérience et expertise dans la transformation des affaires
- Une transmission des connaissances permettant de mettre sur pied, au sein du Conseil, un centre de soutien SAP formé de ses propres experts et offrant des conseils aux employés

WBC a modifié son organisation en l'alignant aux meilleures pratiques et à nos processus d'affaires prévus dans notre gabarit de transformation des affaires. Il en a résulté des services internes plus efficaces et plus rentables qu'auparavant ainsi qu'un personnel qui peut se concentrer sur son travail plutôt que sur la gestion.

L'élément en libre-service signifie que les données ne sont entrées qu'une seule fois, ce qui prévient l'entrée répétée d'erreurs, assure un meilleur système de contrôle et donne une vue d'ensemble aux gestionnaires. De plus, WBC se dirige vers des économies annuelles de 4,5 millions de dollars – et plus.

POURQUOI FAIRE AFFAIRE AVEC CGI

- Partenariat : nous travaillons en équipe avec vous et nous nous engageons à atteindre vos objectifs
- Valeur : des coûts raisonnables et des services de grande qualité, offerts dans les échéances prévues
- Expérience : nous comprenons comment travailler avec le gouvernement local dans toutes les sphères professionnelles
- Au-delà des TI : nous combinons nos compétences en services de systèmes de gestion intégrés à une transformation éprouvée des affaires

À propos de CGI

Grâce à ses 69 000 membres présents dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus.

Le projet sur lequel porte cette étude a été mis en œuvre par Logica, acquise par CGI en août 2012.

PRINCIPAUX AVANTAGES

- En voie de réaliser 4,5 millions de dollars en économies par année
- La diminution de la bureaucratie et la mise en place du libre-service, ce qui permet aux employés de se concentrer sur leurs tâches essentielles plutôt que de remplir des formulaires
- Des renseignements accessibles et de qualité mènent à un processus décisionnel rapide et à des services internes efficaces
- Project Enterprise n'est que le commencement – nos services continus de soutien offrent de l'assistance et des conseils, au besoin

« Décidément, ils offrent un bon rapport qualité-prix. Le contrat de CGI a touché en plein dans le mille. »

Conseiller Keith Bland

Chef adjoint du Conseil
WBC