

# Gouvernement écossais

Le partage des services aide le gouvernement écossais à offrir une valeur ajoutée

**L**e gouvernement écossais est responsable de la plupart des questions qui préoccupent quotidiennement les citoyens : la santé, l'éducation, la justice, les affaires rurales et le transport. Son objectif est d'offrir les services gouvernementaux et publics qui contribuent à la prospérité du pays. C'est pourquoi il favorise une croissance économique durable en donnant à toute l'Écosse des occasions de s'épanouir.

## LE DÉFI

Pour aider l'Écosse à atteindre cette croissance économique durable, le gouvernement écossais travaille avec plusieurs organismes et agences du secteur public. Ces derniers sont en fait les clients du gouvernement et leurs besoins sont variés. Par exemple, l'un d'entre eux est responsable de la supervision des faillites en Écosse, tandis qu'un autre s'occupe de la protection de l'enfance. Le défi du gouvernement écossais consistait à fournir des services partagés en matière de TI qui répondraient aux besoins variés de tous ses clients.

## NOTRE SOLUTION

Nous travaillons auprès du gouvernement écossais de diverses manières. Nous avons principalement aidé Anne Moises et son équipe à lancer *Scots Connect* (« *Les Écossais sont branchés* »), un portefeuille extensible de services partagés liés aux technologies de l'information et de la communication (TIC) qui sont offerts à l'ensemble du secteur public d'Écosse. Ces services se sont révélés populaires.

Toutefois, afin d'offrir une valeur ajoutée au gouvernement écossais et à ses clients, nous avons tenté de mieux comprendre les exigences des clients afin que les services combent leurs besoins. Nous avons donc lancé un service de planification des affaires et de stratégie en matière de technologies. Ce service permet aux agences de mieux cibler un programme de TI qui contribuera vraiment à leurs objectifs opérationnels.

Plus récemment, nous avons aidé le gouvernement écossais à effectuer une importante mise à niveau de son infrastructure technique afin d'offrir un service moderne et efficace. Cette mise à niveau permet, à un moment donné, d'éteindre tous les ordinateurs de façon automatique et simultanée, donnant

## ÉTUDE DE CAS

### GOUVERNEMENTS

Gouvernements centraux et fédéraux

*« CGI nous a grandement aidés à raffiner notre approche axée sur les clients et à nous assurer que leurs exigences soient au cœur du développement de notre gamme de services. »*

### Anne Moises

Directrice des technologies de l'information  
Gouvernement écossais

ainsi au gouvernement un contrôle accru de ses 11 000 utilisateurs. Grâce à cette mesure, le gouvernement a pu économiser 130 000 £ (environ 200 000 \$) par année sur sa facture d'électricité.

### UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

CGI et le gouvernement écossais peuvent déterminer très rapidement si les nouveaux projets fonctionnent grâce aux actions que posent les agences. Il y a constamment de nouvelles agences qui s'inscrivent au service *Scots Connect*. Parmi les nouveaux abonnés figurent la Scottish Children's reporter Administration et Disclosure Scotland.

Mme Moises fait le point :

*« Je suis ravie que nous en soyons arrivés si rapidement à une situation où nous comprenons nos objectifs respectifs et nos forces combinées, lesquelles sont nombreuses. Nous développons actuellement, à l'aide d'équipes "d'économie mixte" des projets de services partagés axés sur le client, et nous exploitons le savoir-faire complémentaire de nos deux organisations. Même s'il s'agit d'un terme utilisé à outrance, je crois réellement que nous avons une véritable relation de partenariat avec CGI. Il y a d'importantes possibilités pour nous de collaborer afin d'améliorer la prestation des services publics. »*

#### PRINCIPAUX AVANTAGES

- Un exemple remarquable de collaboration entre les secteurs public et privé pour améliorer la prestation des services publics
- Les services partagés permettent aux organisations du secteur public de se concentrer sur leurs activités principales et de réduire leurs coûts totaux.
- La mise à niveau technologique a permis de moderniser les services, d'améliorer le contrôle et de réduire les coûts énergétiques.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à [government@cgi.com](mailto:government@cgi.com) ou visitez [www.cgi.com/gouvernements](http://www.cgi.com/gouvernements).

Fondée en 1976, CGI est un fournisseur mondial de services en technologies de l'information (TI) et en gestion des processus d'affaires qui offre des services-conseils en management ainsi que des services d'intégration de systèmes et de gestion déléguée de grande qualité. Grâce à ses 68 000 membres présents dans 40 pays, CGI affiche un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos équipes s'arment aux stratégies d'affaires des clients afin d'obtenir des résultats probants sur toute la ligne.

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