

L'État du Maine

L'État du Maine rationalise son système de gestion intégré (ERP) afin d'améliorer ses processus d'affaires et se tourne vers les services de gestion déléguée pour assurer la prévisibilité des dépenses.

Dans un contexte de contraintes budgétaires continues et de baisse de la population active, les gouvernements sont appelés à améliorer leur rendement en dépit de la réduction de leurs ressources. Malgré ces défis, l'État du Maine devait mettre à niveau son système de gestion intégré. Il a donc fait appel à CGI.

CGI est un partenaire de confiance de l'État du Maine depuis 1989. Lorsque l'État a eu besoin d'aide afin de trouver une solution viable et économique pour la mise à jour de son système ERP, il a eu recours aux services de CGI.

LE DÉFI

L'État utilisait la solution de gestion financière CGI Advantage^{MD} depuis 1989 et maintenait un grand nombre de systèmes sources propres aux organismes. Cette configuration présentait les défis ci-dessous.

- Taux élevé d'entrée de données redondantes
- Longs délais de traitement
- Manque d'information en temps opportun
- Dépendance excessive aux transactions papier

En 2005, l'État du Maine a décidé de mettre en œuvre la solution Web CGI Advantage afin de créer un environnement centralisé et intégré pour la gestion financière et budgétaire ainsi que l'approvisionnement. Grâce à cette modernisation, l'État serait en mesure de regrouper ses systèmes et de rationaliser ses processus dans le but d'accroître son efficacité et d'améliorer ses activités de gestion.

LA SOLUTION

En juillet 2007, l'État a lancé sa nouvelle solution selon les échéances et le budget prévus, accomplissant ainsi sa mission de mettre en place un système centralisé pour la gestion financière et budgétaire ainsi que l'approvisionnement. Aujourd'hui, ses 139 organismes utilisent cette solution centralisée, y compris les départements de l'Éducation, de la Protection de l'environnement, des Ressources humaines, du Travail, de la Sécurité publique

ÉTUDE DE CAS GOUVERNEMENTS

Profil de l'État du Maine

- Environ 1,33 millions de citoyens
- Environ 14 000 employés
- Budget annuel de 7 G\$
- 139 organismes
- Plus de 100 000 fournisseurs

La solution

L'État utilise actuellement le système ERP intégré et conçu pour les gouvernements de CGI pour les fonctions ci-dessous.

- Gestion financière
- Approvisionnement
- Libre-service pour les fournisseurs
- Service Managed Advantage

« *L'orientation proposée par CGI grâce à sa solution CGI Advantage ainsi que sa philosophie générale en matière de systèmes d'entreprise s'arriment à nos objectifs d'améliorer notre efficacité et notre gestion grâce à un environnement centralisé.* »

– Doug Cotnoir, contrôleur

et du Transport, ainsi que le Bureau du trésorier de l'État. Cette solution leur permet d'obtenir les avantages ci-dessous.

- Accès en temps réel aux données financières et budgétaires grâce à l'enregistrement synchrone
- Amélioration de l'accès à l'information grâce à des mises à jour, des interrogations de données et un accès en mode descendant en temps réel
- Élimination de dizaines de milliers de feuilles de papier grâce à l'automatisation ainsi qu'à des formulaires, des flux de travaux et des approbations en ligne
- Réduction des coûts d'impression, d'entreposage et de distribution de rapports
- Amélioration de la capacité de supervision centrale, de la gestion des organismes et de l'exactitude des données et réduction de la dépendance au service central des finances
- Augmentation de la souplesse en vue d'apporter des modifications et de s'adapter rapidement au changement
- Réduction du rapprochement manuel
- Accélération du processus d'approbation
- Augmentation du nombre de réponses aux appels d'offres de la part des fournisseurs et gestion accrue des règles de soumission

Managed Advantage – Transition vers le nuage

En 2010, l'État était soumis à des contraintes budgétaires considérables, mais devait tout de même mettre à niveau son système CGI Advantage. Il avait également de la difficulté à attirer et à retenir un personnel compétent en TI pour l'exploitation de son système ERP. Les quelques professionnels en TI à son emploi étaient constamment sollicités et n'étaient pas en mesure d'entreprendre de nouveaux projets informatiques. Après avoir analysé ses options, l'État a décidé d'avoir recours au service de gestion déléguée de systèmes ERP de CGI, connu sous le nom de Managed Advantage.

Afin de surmonter les contraintes financières, l'État a intégré le financement de la mise à niveau de CGI Advantage à son calendrier de paiements différés. De cette façon, il n'avait aucune dépense à couvrir avant que la mise à niveau et la transition initiales vers le service Managed Advantage soient finalisées.

CGI a présenté plusieurs solutions afin de résoudre les problèmes de recrutement rencontrés par l'État.

- Pour les principales fonctions TI, y compris l'acquisition et la maintenance de l'ensemble du matériel d'hébergement d'applications, des logiciels tiers et de l'application complète CGI Advantage, les responsabilités techniques ont été transférées à CGI.
- CGI a été désignée pleinement responsable du transport sécurisé des données d'application.
- CGI a offert des services-conseils intégrés.

Ces efforts ont permis à l'État de réaffecter à d'autres projets le personnel de soutien qui était auparavant dédié à CGI Advantage.

« Nous pouvons désormais consacrer du temps à nos organismes pour les aider à renforcer leurs propres contrôles internes et améliorer la gestion des politiques et la gestion financière dans l'ensemble de l'État. De plus, puisque nous ne gérons pas le système nous-mêmes, les employés ne m'appellent pas à 2 h du matin en cas de problème. »

– Doug Cotnoir, contrôleur
État du Maine

Un véritable partenariat

CGI a déployé une équipe compétente et expérimentée, composée de professionnels travaillant sur place et à distance. CGI a établi de solides relations de travail avec l'ensemble du personnel fonctionnel et technique de l'État ainsi qu'avec leurs organisations respectives. Une relation de confiance et un partenariat honnête unissent toutes les parties et leur permettent de travailler en tant qu'équipe intégrée.

L'État avait besoin d'un service fiable et résilient, proposant des niveaux de service accrus. Pour satisfaire ce besoin, CGI a mis en œuvre une solution infonuagique extensible, hébergée dans son centre de traitement de données sécurisé, qui permet d'apporter rapidement des modifications à l'infrastructure.

Le service Managed Advantage, y compris les installations nécessaires à son exploitation ainsi que l'application connexe, est entièrement fourni par CGI et est régi par une solide entente de niveaux de service. Cette entente, qui établit des exigences en matière de correction des défauts, de correctifs et de mises à niveau ultérieures, permet de réduire les retards de lancement et de mettre en œuvre les nouvelles fonctionnalités selon un calendrier prédéfini. Tous ces éléments contribuent à l'amélioration du rendement du capital investi par l'État dans la solution CGI Advantage.

L'État du Maine, en établissant des modèles prédictifs de dépense qui élimineront la nécessité d'expliquer les fluctuations annuelles lors de ses prochaines demandes de financement, a assuré la viabilité et la rentabilité de l'investissement à long terme dans les principaux systèmes, dont son système ERP. Ces modèles ont aidé l'État à surmonter ses contraintes budgétaires et à conserver son système ERP à jour grâce à des mises à niveau et à des améliorations continues.