



Gouvernement du Canada

Transformer les services sociaux d'une nation



Le gouvernement du Canada a entrepris un vaste programme de transformation visant à mettre en place une solution centrée sur le client focalisant sur l'excellence sur le plan numérique. Cette moderne plateforme pour les services sociaux permettra au Canada de mettre en œuvre ses politiques avec agilité tout en améliorant l'expérience fournie aux citoyens lorsqu'ils accèdent aux services.

Le défi

Établir et confirmer les plans requis pour transformer de multiples programmes de prestations dans le cadre d'un vaste programme de 10 ans de transformation du système national de services sociaux.

La solution

Les conseillers en transformation numérique de Fujitsu collaborent avec les parties prenantes pour établir un consensus au sujet des axes de travail avec les dirigeants et intégrateurs de systèmes en vue de créer un modèle efficace permettant d'effectuer les transformations et de produire les livrables avec succès.

Les résultats

- Réduction des délais d'exécution clés et des risques du programme
- Établissement d'un consensus par rapport aux axes de travail; harmonisation des tâches de transformation de l'équipe du Canada.

« Nous avons essentiellement terminé le travail de base pour le Programme de modernisation du versement des prestations et nous sommes maintenant en mesure d'en récolter les premiers fruits. »

James Garnier, directeur, marché du secteur public, Fujitsu



12 mois

Réduction du délai
d'exécution du projet

Moderniser le système de services sociaux du Canada

Canada figure parmi les plus grandes économies du monde. En plus d'être un membre du G7, il fait constamment partie des meilleurs pays où vivre. Il profite notamment d'un enviable système de services sociaux. Au moyen de l'Assurance-emploi, de la Sécurité de la vieillesse et du Régime de pensions, le Canada vient en aide à 9,5 millions de personnes annuellement. Ces programmes ont un impact sur le tiers de sa population. Les paiements attribuables aux services sociaux représentent 5,3 % du PIB du Canada.

Certains de ses programmes de prestation étant pris en charge par des systèmes sur ordinateurs centraux et des processus mis en place il y a six décennies, le gouvernement du Canada veut transformer et simplifier les façons de fournir ses services sociaux. Il a entrepris un programme de transformation de 10 ans visant à améliorer l'expérience des citoyens et à accroître l'efficacité de ses opérations. En instaurant des flux de travaux numériques, il compte pouvoir faire ses paiements de façon uniforme et exacte au moment voulu.

La modernisation du versement des prestations est une tâche titanesque qui comporte d'énormes responsabilités : en vertu de ses services sociaux, le Canada effectue 166 millions de paiements par an à une multitude de citoyens qui en dépendent pour se loger et se nourrir. Il s'agit également d'une tâche très complexe puisque la situation personnelle de nombreux bénéficiaires change constamment. Diverses fonctions continuent de travailler en vase clos; de plus, comme dans d'autres organismes publics, le personnel doit composer avec une infrastructure des TI patrimoniale qui démontre des problèmes de compatibilité. Aucune des tentatives précédentes pour mettre à niveau les systèmes ont été couronnées de succès.

En raison de l'âge des systèmes sur ses ordinateurs centraux, le Canada est aux prises avec une importante dette technique. Le Programme de modernisation du versement des prestations a pour but de régler cette dette technique tout en fournissant aux citoyens une moderne plateforme numérique grâce à laquelle ils pourront interagir avec le gouvernement de façon sécurisée, interactive et intelligente.

Le programme de transformation en cours fait appel à de multiples fournisseurs travaillant à de multiples projets s'étendant des plateformes technologiques et de l'analytique jusqu'à l'expérience utilisateur. Le gouvernement devait disposer d'un plan cohérent lui permettant de réorganiser le programme en des projets plus faciles à gérer en s'appuyant sur une vision des résultats à atteindre. Cette nouvelle vision devait s'étendre au-delà du défi à relever sur le plan pratique. Ainsi, à l'échelle macro, quels seront dans 10 ans les services sociaux requis par la population? À l'échelle micro, quelles compétences devront démontrer les équipes chargées de mettre en œuvre les transformations?

Façonner une transformation sur une période de 10 ans

Les Services de conseil en transformation numérique (DX) de Fujitsu ont travaillé aux côtés du gouvernement et des trois autres intégrateurs de systèmes afin de façonner ce programme de transformation de 10 ans. Le mandat faisait appel à des experts en la matière de Fujitsu dans divers domaines qui se sont appuyés sur les leçons tirées de contrats similaires exécutés ailleurs dans le monde. Les multiples volets du projet comportaient chacun leur propre niveau de complexité. Les experts de Fujitsu devaient alors examiner chacun de ces volets de façon particulière et faire des recommandations clés en se basant sur les meilleures pratiques mondiales. L'équipe des conseillers en DX a tout d'abord tenu des ateliers pour saisir les défis du client et mieux comprendre sa vision de la transformation.

Pour James Garnier, directeur, marché du secteur public de Fujitsu : « Il s'agit d'un programme de 10 ans comportant en option cinq prolongations de cinq ans; bref, ce programme pourrait avoir une durée de 35 ans. Nous travaillons depuis trois ans à de multiples phases et nous avons accompli une douzaine de projets ».

Secteur :
**Secteur
Public**
Lieu :
Canada

À propos du client

Le gouvernement fédéral du Canada est responsable de l'administration générale d'un ensemble de services fournis à quelque 38 250 000 citoyens dans 10 provinces et 3 territoires. Ses ministères couvrent des domaines comme l'emploi, la fiscalité, l'immigration, la santé et les finances. Le présent document traite du quatrième plus grand ministère du gouvernement dont les activités ont tous les ans un impact sur le tiers de la population.



40%

Temps épargné grâce à
l'utilisation d'un agent
conversationnel

Les Services de conseil en DX de Fujitsu ont accordé leur attention aux trois projets suivants : *Security in Identity Management*, *Talent Management* et *Integration Advisory and Consulting*. Le dernier projet portait sur la gestion de programme, l'harmonisation, l'intégration et la gestion des dépendances afin d'améliorer la qualité du projet et de diminuer les risques du programme. « La phase Advisory permet au client de changer ou de formuler ses objectifs et priorités, ainsi que les facteurs qui justifieront ses décisions clés », indique James Garnier. « Il est essentiel d'établir la viabilité d'une approche avant de l'adopter. »

Susciter l'adhésion de la haute direction à un plan à long terme

Le mandat accordé aux Services de conseil en DX de Fujitsu permet au gouvernement du Canada de rapidement harmoniser les objectifs du projet et d'établir un plan permettant de mettre en œuvre et de mesurer les aspects clés de la transformation, notamment en fonction de la rentabilité des investissements effectués. En outre, il permet au gouvernement du Canada d'optimiser son agilité à apporter des changements à ses services sociaux tout en améliorant leur prestation. Surtout, il lui permet de réduire les risques d'échec du projet, et donc des conséquences de cet échec sur les citoyens vulnérables.

L'équipe de Fujitsu a travaillé directement avec plus de 25 membres de la haute direction du gouvernement du Canada. Elle a aussi collaboré avec des cadres supérieurs d'autres ministères du gouvernement fédéral, y compris avec ceux du Secrétariat du Conseil du Trésor. Au total, plus de 800 membres de l'équipe de transformation du gouvernement ont pris part aux démarches.

Des feuilles de route claires ont maintenant été établies pour les projets clés afin d'en réduire les risques, de simplifier les processus et de renforcer la gouvernance. Par rapport à la *Politique de l'informatique en nuage d'abord* du gouvernement, les Services de conseil en DX de Fujitsu ont collaboré étroitement avec les fournisseurs et le client afin que les solutions dans les environnements infonuagiques répondent aux exigences de sécurité (Protégé B, intégrité moyenne, disponibilité moyenne).

En matière de gestion des talents, ce mandat oriente le gouvernement par rapport aux meilleures façons de conserver ses talents tout en permettant aux membres des équipes de passer d'un ministère à un autre. Le volet *Integration Advisory and Consulting* indique comment le Canada peut assurer l'intégration de ses programmes de services sociaux. L'équipe des conseillers en DX de Fujitsu a alors dû comprendre le parcours suivi par le citoyen dans le système actuel et l'expérience omnicanal fournie exigeant de se connecter à différents systèmes. Notre équipe a pu alors dresser le parcours actuellement suivi ainsi que le parcours idéal visé.

Ce mandat conduira à de nombreux gains d'efficacité. Nous estimons que les travaux de conception pour le projet de refonte des pensions seront terminés 12 mois avant la date prévue. Grâce à un nouvel agent conversationnel, il sera possible de réduire de 40 % la charge de travail des équipes du gouvernement. De façon générale, les ministères et les équipes de projet sont désormais mieux connectés les uns aux autres et ils disposent d'une seule source de vérité.

Fujitsu

askfujitsu.us@fujitsu.com
Tél : 01 41 32 49 00

© Fujitsu 2023 | 8629-03. Tous droits réservés. Fujitsu et le logo de Fujitsu sont des marques de commerce de Fujitsu Limited déposées dans plusieurs pays du monde. Les autres noms de produit, de service ou d'entreprise indiqués aux présentes pourraient être des marques de commerce de Fujitsu ou d'autres entreprises. Ce document est à jour au moment de sa date initiale de publication et peut être modifié par Fujitsu sans préavis. Ce matériel est fourni à titre d'information seulement et Fujitsu n'assume aucune responsabilité par rapport à son utilisation.