

Collaboration avec la Ville de Lethbridge pour offrir des services centrés sur le citoyen

Face à des contraintes de capacité technologique et à l'évolution des attentes des citoyens, la Ville de Lethbridge (centre économique, industriel et commercial du Sud de l'Alberta) a choisi CGI comme partenaire pour développer un plan directeur et une feuille de route pour sa transformation numérique afin d'offrir à sa communauté des services centrés sur le citoyen plus efficaces. La Ville cherchait aussi des conseils sur la meilleure façon de tirer parti de la technologie et de l'innovation pour réinventer son mode de fonctionnement, la prestation de ses services et la réalisation de ses mandats.

Aujourd'hui, les organisations de différents secteurs économiques opèrent d'importantes transformations numériques et cherchent de nouvelles façons de répondre aux demandes dynamiques des clients et des citoyens. Pour les dirigeant(e)s des administrations [des collectivités locales, des états et des provinces](#), les tendances et priorités restent centrées sur l'amélioration des services et l'expérience des citoyens.

Le défi : offrir à la communauté des services centrés sur le citoyen plus efficaces

La Ville s'est donné comme objectif de fournir un niveau d'accès aux services municipaux similaire aux autres types de services auxquels ses citoyens/citoyennes ont accès grâce à l'Internet et aux téléphones intelligents.

Mettre l'accent sur les citoyens/citoyennes et appliquer une méthodologie centrée sur l'humain afin de créer des services qui fonctionnent pour les utilisateurs finaux étaient essentiels. La portée de la transformation implique un changement dans la culture, dans les processus et dans la technologie à l'hôtel de ville.

Notre expérience de travail avec des gouvernements du monde entier ainsi que nos expert(e)s en gestion du changement, d'expérience client et de stratégie numérique ont apporté au projet des informations précieuses qui ont permis de définir ces changements dans ces domaines essentiels.



À quoi s'attendent les citoyens/citoyennes et comment une ville devrait-elle structurer ses services numériques pour répondre à leurs besoins?

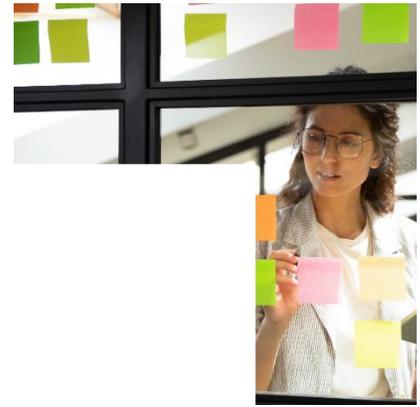
Notre solution : une feuille de route pour la transformation numérique des services

En partenariat avec la Ville, nous avons élaboré son plan directeur de transformation numérique, une vision convaincante pour la mise en œuvre de services centrés sur le citoyen et reflétant les besoins réels ainsi que les étapes pratiques pour passer de la vision à la réalisation. Soutenus par le bureau du programme communautaire intelligent (Intelligent Community Program) responsable d'offrir des services numériques aux citoyens de la Ville de Lethbridge et par la direction générale des services TI et de transformation numérique de la Ville, nous avons élaboré un plan qui offrira une conception centrée sur l'humain pour des services municipaux actuels et nouveaux. Axée sur l'offre de services intelligents, la feuille de route comprend une série de solutions décrivant comment les services sont conçus, mis en œuvre et offerts par l'administration municipale.

Au début du projet, 37 unités d'affaires étaient en contact avec les citoyens au sein de l'administration municipale (il y en a 20 aujourd'hui); dans un tel contexte, l'atteinte d'une compréhension commune quant à la manière d'utiliser les nouvelles technologies ainsi que l'obtention d'un consensus et d'une adhésion de la part des directeurs d'unité constituaient un grand défi.

Grâce à une série d'ateliers, à de la recherche et à l'application de pratiques de conception de services, nous avons élaboré une feuille de route qui présente une stratégie pour :

- remplacer les serveurs coûteux et vieillissants par une technologie basée sur le nuage et pouvant s'appliquer à toute les unités d'affaires;
- développer une norme de services et de conception numérique. Cela établissait un cadre pour l'interface et la conception de tout nouveau service en ligne pouvant être conçu par la Ville, y compris un modèle pour un site Web et un portail citoyen actualisé de la Ville de Lethbridge;
- mettre en œuvre un portail unique où les citoyens pourront accéder à tous les services de la ville en ligne.



Des sondages en ligne auprès de citoyens/citoyennes et des ateliers avec des partenaires clés nous ont permis de définir les besoins des personnes vivant et travaillant dans la communauté de Lethbridge, de développer des personas et de fournir des données pertinentes pour développer de nouveaux services et/ou rafraîchir les services existants.

Le résultat : une importante feuille de route pour l'avenir

La feuille de route proposée va transformer le modèle de prestation de services de la Ville pour les prochaines années, passant d'une approche axée sur les unités d'affaires à une approche qui place le citoyen au centre de la conception et de la prestation de services.

Le plan directeur de transformation numérique de CGI pour la Ville offre des recommandations sur la prise accélérée de décisions fondées sur les données, un examen de la gouvernance et un modèle de service novateur qui tire parti de la conception centrée sur la personne afin d'offrir des services fondés sur l'informatique.

De plus, l'adoption et l'implication de la part des unités d'affaires de la Ville étaient essentielles au développement d'une stratégie de transformation numérique réussie. Notre équipe a préparé le terrain pour l'approche de prestation de services municipaux axée sur l'humain et elle a offert un plan clair pour la mise à jour des bases technologiques importantes et de l'infrastructure informatique clé.

Chez CGI, nous favorisons l'émergence de [communautés innovantes, bien gérées et durables](#). Notre modèle de service municipal utilise la conception centrée sur la personne pour proposer des solutions de service pratiques axées sur des mesures concrètes. Nous sommes fiers de voir comment ces mesures améliorent la vie des citoyens/citoyennes et la capacité des administrations municipales à concevoir, mettre en œuvre et fournir des services et des solutions utiles.

À propos de la Ville de Lethbridge

La Ville de Lethbridge est le centre économique, industriel et commercial du Sud de l'Alberta, et dessert à la fois ses 100 000 citoyens/citoyennes et une zone de desserte comprenant plus de 350 000 personnes.



Lors d'une transformation numérique, la technologie n'est qu'une partie de la réponse. Pour être profitable, la transformation doit couvrir trois secteurs : l'organisation, les processus d'affaires et la technologie.

À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour plus d'informations sur nos services de conseil en management au Canada, visitez cgi.com