

Ministère de la Justice, Finlande

Les services en ligne améliorent l'efficacité du ministère finlandais de la Justice.

À PROPOS DU MINISTÈRE FINLANDAIS DE LA JUSTICE

Un vent de renouveau souffle sur l'administration publique de la Finlande. En effet, les services en ligne ont fait des files d'attente et des formulaires papier choses du passé. La convivialité, à la fois pour les clients et les employés, ainsi qu'un service amélioré et rapide sont au cœur de cette transformation. Afin de l'élaborer et de la mettre en œuvre, le ministère de la Justice a fait appel à CGI, son partenaire de longue date.

Le ministère de la Justice entretient et développe l'appareil judiciaire et les mesures de sécurité juridique de la Finlande. Il maintient également les structures démocratiques du pays et veille à ce que les citoyens soient en mesure de profiter de leurs droits fondamentaux. Le ministère est responsable de la rédaction des principales lois, du bon fonctionnement du système judiciaire et de la supervision de l'exécution des sentences. Il compte environ 10 000 employés administratifs.

Le département de l'administration judiciaire est l'un des trois départements du ministère. Il fournit des services de base visant le bon fonctionnement des tribunaux et des bureaux gouvernementaux d'aide juridique, améliore ces services et développe les activités de ces entités. Le bureau national de l'application de la loi, qui se charge d'activités telles que l'acquittement des amendes imposées par les tribunaux et le recouvrement, relève également de ce département.

LE DÉFI

Le ministère de la Justice devait réorganiser ses activités en fonction du programme de productivité du secteur public finlandais. Concrètement, il devait s'acquitter des mêmes fonctions qu'auparavant, mais de façon plus rapide et efficace. Il devait également atteindre ces objectifs avec un nombre réduit d'employés, à mesure que la population vieillissante se prépare à la retraite.

Les services en ligne destinés aux bureaux gouvernementaux d'aide juridique et aux organismes d'exécution civile constituent le seul moyen de garantir la rapidité et la justesse des services. Ils offrent aussi l'occasion de surpasser les objectifs de productivité du ministère. Le système d'exécution civile a été mis à jour au début des années 2000. Ce changement, combiné à certaines modifications législatives, a donné une toute nouvelle importance aux interactions électroniques directes avec les citoyens et les entreprises.

NOTRE SOLUTION

En collaboration avec le fournisseur de services en technologies de l'information et des communications du ministère, CGI a développé des systèmes opérationnels, dont des portails de services en ligne. Depuis le printemps 2010, l'application Romeo permet aux clients ou à leur avocat de remplir des demandes d'aide juridique en ligne. Les formulaires sont ensuite dirigés directement vers les entrepôts de données de Romeo, ce qui facilite et

ÉTUDE DE CAS

GOUVERNEMENTS

Sécurité publique et justice

Principaux avantages

Les services en ligne permettent :

- l'amélioration de la rapidité et de la qualité des services aux citoyens et aux employés;
- l'optimisation de la gestion des applications et de la prévision des charges de travail;
- la rentabilité en diminuant le travail courant du personnel pour l'aider à se concentrer sur les tâches spécialisées.

« Les services en ligne nous ont permis d'atteindre les objectifs d'efficacité du projet qui consistaient à optimiser la gestion des applications. Nous avons également réalisé les économies escomptées en matière de ressources humaines et avons ainsi amélioré notre productivité. »

Merja Muilu

Conseillère principale
ministère de la Justice

accélère l'interaction avec les bureaux d'aide juridique pour les clients et leurs avocats.

Romeo a également contribué à rationaliser la planification des charges de travail. De plus, ce système en ligne permet le paiement des droits, frais et honoraires judiciaires.

L'ouverture de session sur Romeo se fait avec les mêmes identifiants que TUPAS, le service général d'identification utilisé par les banques finlandaises. Le logiciel permet d'effectuer toutes les tâches de gestion des formulaires de demande, y compris la réception, la prise de décision et la gestion des données de facturation. Les paiements sont traités par l'entremise de connexions Internet aux systèmes de facturation et de comptabilité.

À l'échelle nationale, un autre système d'information, Uljas, est utilisé pour les tâches d'exécution civile. Ce système a démontré sa valeur en surpassant les objectifs en matière de vitesse, de rentabilité, de sécurité juridique et de fiabilité.

Grâce à ce système, le ministère peut se concentrer sur les aspects essentiels de sa mission, soit la sécurité juridique pour les débiteurs et le recouvrement efficace des créances. La perception des paiements s'est également améliorée. Les citoyens et les partenaires ont maintenant accès aux nouveaux services en ligne. Au moment de sa création, ce système représentait le plus important projet de développement en TI du secteur public, tant sur le plan de son contenu que de sa portée.

UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

L'amélioration de l'efficacité est l'avantage principal de l'utilisation de Romeo et d'Uljas. Ces systèmes ont contribué à la réduction du délai de traitement des demandes tout en permettant de réaliser les économies escomptées en matière de ressources humaines.

Puisque le système se charge du travail courant, le personnel peut se concentrer sur les tâches spécialisées. Le département de l'administration judiciaire peut maintenant mettre à profit la numérisation généralisée de ses services.

Les nouveaux services permettent d'entreprendre des démarches en ligne, ce qui assure des services rapides aux citoyens et l'allègement des processus pour le ministère. À l'avenir, tous les services judiciaires en ligne seront fournis à partir d'une architecture et d'une plateforme communes.

En collaboration avec le ministère, CGI a développé une plateforme de services en ligne fondée sur une architecture orientée services, grâce à laquelle les systèmes peuvent utiliser des services et composantes communes.

L'architecture de services permet la combinaison transparente de différents systèmes d'information et d'entrepôts de données, permettant d'offrir des services hautement performants, faciles d'accès et souples au-delà des limites organisationnelles et d'améliorer ainsi l'efficacité et la productivité.

Pour en savoir davantage, écrivez-nous à government@cgi.com ou visitez 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, des services d'intégration de systèmes et d'impartition. Grâce à ses 69 000 membres présents dans 40 pays, CGI a 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.

POURQUOI CHOISIR CGI?

CGI a été choisie comme fournisseur de services en ligne à la suite d'une adjudication ouverte. Nous sommes partenaires de différentes unités du ministère de la Justice depuis plus de dix ans, et leur fournissons des systèmes de gestion intégrés et d'administration qui comprennent à la fois des solutions fondées sur des produits existants et des solutions personnalisées. Les nouveaux projets en cours renouvellent ce partenariat.