

Mémoire présenté par



Dans le cadre des consultations particulières et auditions publiques sur le projet de loi n°14
(Loi favorisant la transformation numérique de l'administration publique)

À la Commission des finances publiques

Le 15 mai 2019

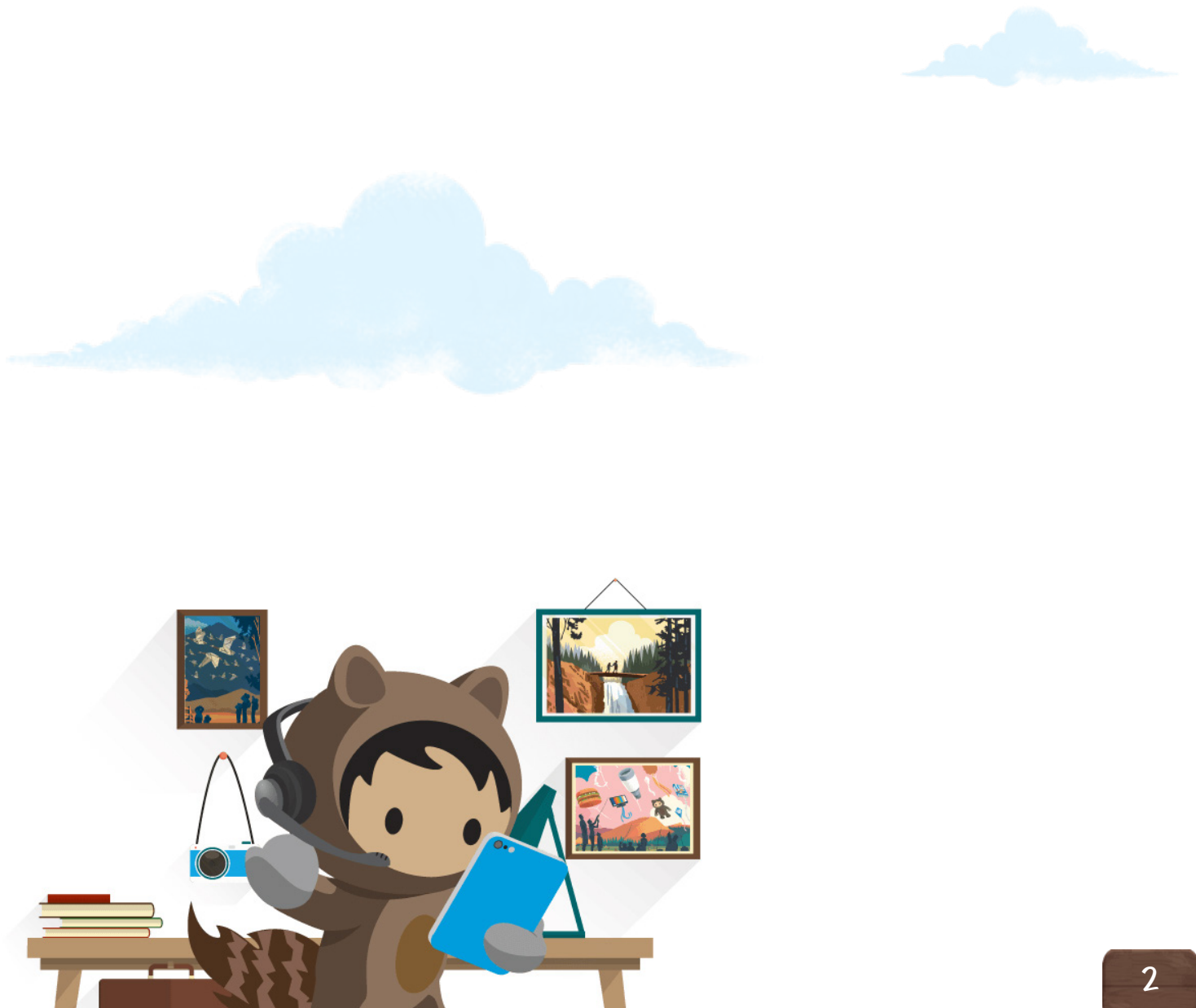


Introduction

Salesforce est heureuse de soumettre ces commentaires à l'égard du projet de loi n°14 (*Loi favorisant la transformation numérique de l'administration publique*) aux membres de la Commission des finances publiques de l'Assemblée nationale. Nous saluons l'initiative législative visant à décloisonner les données, un préalable fondamental à tout processus rigoureux de transformation numérique gouvernementale.

D'emblée, nous estimons que toute transformation numérique doit avoir comme pierre angulaire les besoins des clients, les citoyens du Québec. Il est crucial de sécuriser, partager et utiliser les données à l'interne et à l'externe pour créer des services orientés vers les citoyens.

Selon notre expérience, une stratégie priorisant l'infonuagique (cloud first), comme ont choisi un grand nombre d'organisations publiques à travers le monde, offre la possibilité d'améliorer rapidement l'accès à l'information, la visibilité de cette dernière et la transparence organisationnelle au sein de chaque ministère et organisme ainsi que le partage d'information entre eux. En effet, les solutions infonuagiques permettent d'accélérer les communications, de favoriser une collaboration plus étroite au sein de l'administration publique et d'améliorer la prestation des services de mission. Cela nécessite une plateforme et une architecture infonuagique sécurisée, peu importe qu'elle soit dans un nuage public, privé, hybride ou communautaire.



L'expérience Salesforce

Bien implantée au Canada et au Québec, notamment via le centre de données situé à Montréal, Salesforce est l'expert mondial de l'infonuagique, une solution informatique basée notamment sur la mobilité des données et qui présente de nombreux avantages sur les plans de la sécurité, l'adaptabilité aux différents besoins des clients et des citoyens, ainsi que la facilité d'utilisation. Nous sommes d'ailleurs reconnus comme une des entreprises les plus innovantes au monde. Au cours de la dernière année, nous sommes fiers d'avoir annoncé vouloir investir deux milliards de dollars pour accroître nos activités canadiennes.

Partout à travers le monde, nous sommes un partenaire des organisations publiques et parapubliques. Nous contribuons ainsi à accélérer la transformation numérique des gouvernements. Concrètement, nous avons accompagné bon nombre d'administrations publiques qui ont choisi d'adopter des plateformes informatiques modernes qui donnent des résultats rapides et quantifiables en termes d'efficacité, d'économies importantes, de retour sur l'investissement et d'expériences exceptionnelles pour les citoyens (voir exemples ci-dessous). À l'ère de la révolution numérique, le citoyen québécois, qui est hautement connecté dans les différentes sphères professionnelles et personnelles de sa vie, s'attend à ce que l'administration publique effectue le virage numérique et réponde rapidement et facilement à ses besoins.

Salesforce continue à être choisie comme un partenaire de choix par les organisations canadiennes, avec plus de 6 000 clients à travers tout le pays, dont les six grandes banques canadiennes, les cinq principales compagnies d'assurance, les trois fournisseurs de télécommunications nationaux, les chefs de file en haute technologie et divers organismes du secteur public comme des sociétés d'État, des ministères et organismes provinciaux ainsi qu'un grand nombre de municipalités. Mentionnons notamment Services partagés Canada, Investir au Canada, Innovation, Sciences et Développement économique Canada, Société d'assurance-dépôts du Canada, Transports Canada et Affaires mondiales Canada. Au Québec, c'est plus de 2 000 organisations, dans divers secteurs d'activités tels que la vente au détail, la fabrication, les communications et le secteur public, qui placent nos solutions au cœur de leurs activités quotidiennes et de leurs services clients.

La plateforme infonuagique de Salesforce permet aux organismes gouvernementaux de configurer et de déployer rapidement des applications, **mettant les solutions en œuvre en quelques semaines ou quelques mois plutôt que plusieurs années**. C'est l'une des nombreuses raisons pour lesquelles Forbes a classé Salesforce parmi les entreprises les plus innovantes au monde au cours des huit dernières années, en plus de lui décerner le titre d'innovateur de la décennie. Selon une étude récente de l'IDC¹, notre plateforme permet à sa clientèle de :

- Livrer sept fois plus de nouvelles caractéristiques par an en économisant 63 % du temps en moyenne;
- Mettre en ligne des applications entièrement nouvelles plus fréquemment (158 % d'applications en plus) et de façon plus efficiente (cycle de vie 71 % plus rapide);
- Obtenir un cycle de développement d'applications 57 % plus rapide avec un retour sur investissement de 545 % sur cinq ans.

Une des valeurs fondamentales de Salesforce est la confiance. La plateforme Salesforce a été conçue pour fournir des niveaux élevés de performance, de fiabilité et de sécurité à des millions d'utilisateurs. Elle est conforme à de nombreuses certifications rigoureuses telles qu'ISO 27001/27018, SOC 2/3 et PCI-DSS, tout en utilisant un modèle de responsabilité partagée pour la confidentialité et la sécurité des données. Salesforce fournit suffisamment de mesures de sécurité physique et technique tandis que ses clients garantissent l'intégrité, la qualité et l'utilisation de leurs données.



1 IDC, « Business Value of Building Apps on the Salesforce Lightning Platform » : https://c1.sfdcstatic.com/content/dam/web/en_us/www/documents/platform/IDC-Salesforce-ROI-White-Paper-2018.pdf



Nouvelle-Galles du Sud (Australie) : un État pionnier en matière de mobilité des données

L'exemple mondial qui a battu les sentiers de la transformation numérique grâce à la mobilité des données, c'est l'État de Nouvelle-Galles du Sud en Australie. Après la mise en œuvre de solutions infonuagiques, en collaboration avec Salesforce, cet État a réalisé d'importants gains d'efficacité en plus d'améliorer substantiellement ses services aux citoyens.

Comparable au Québec à plusieurs égards, la Nouvelle-Galles du Sud offre des services à 7 millions de citoyens et traite 40 millions de transactions par an. Ils ont regroupé en un guichet unique 92 services jusqu'alors disparates, comme l'ensemble des services de protection de la jeunesse. Concrètement, depuis l'implantation en 2017, les retombées suivantes sont possibles :

- Les familles ont accès plus facilement à leur dossier en ligne;
- Les intervenants du secteur ont de meilleurs outils permettant de consulter et d'utiliser rapidement la bonne information, ce qui ultimement, leur permet de concentrer davantage de temps et d'énergie aux services rendus aux bénéficiaires;
- L'écosystème au complet (fournisseurs externes, hôpitaux, établissements scolaires, organismes divers de protection de la jeunesse, etc.) peut interagir plus étroitement dans la coordination des soins.

Aujourd'hui, le renouvellement des permis de conduire se fait entièrement en ligne. Exemple probant d'un gain d'efficacité pour l'administration publique, la durée moyenne de résolution des problèmes des citoyens est passée de 12 à deux heures depuis l'implantation des solutions infonuagiques.



Commentaires sur le projet de loi n°14

Salesforce salue le dépôt du projet de loi n°14 (*Loi visant à faciliter la transformation numérique de l'administration publique*). Nous sommes d'avis que ce projet de loi jettera les bases de la transformation numérique souhaitée par le gouvernement du Québec et les citoyens par la mobilité des données. Évidemment, cela doit se faire par l'adoption d'outils et de processus assurant la protection des données, la transparence et favorisera la confiance du public. En effet, avec la transformation numérique, c'est l'ensemble de l'administration publique qui doit revoir ses façons de faire, des systèmes internes jusqu'aux interactions avec les citoyens. Ultimement, ce processus doit permettre de changer les façons de faire de l'administration publique afin de favoriser une meilleure prise de décision, obtenir des gains d'efficacité et améliorer l'expérience client, qui passe notamment par plus de personnalisation.

Salesforce estime que l'adoption du projet de loi n°14 permettra au Québec de :

- Apporter rapidement plus de transparence en matière de protections des données;
- Créer un modèle de transformation numérique multicanal, centré sur le citoyen, avec les données comme catalyseur pour mieux comprendre les citoyens et la collectivité dans son ensemble;
- Obtenir des renseignements grâce à des données difficilement visibles auparavant, partager les connaissances et accroître la collaboration dans l'ensemble de l'administration publique;
- Décompartmenter les données pour une transformation numérique réussie;
- Créer de nouveaux modèles d'affaires numériques où l'infonuagique et les plateformes technologiques offrent un délai de rentabilisation rapide;
- Jeter les bases des paramètres entourant la sécurité, la confidentialité et la protection des données, paramètres qui devront par la suite se matérialiser dans des façons de faire claires et rigoureuses dans l'ensemble de l'appareil gouvernemental.

Nous comprenons que la sécurité, la confidentialité et la protection des données sont d'une importance cruciale pour toute administration publique et que le projet de loi n°14 a été spécialement conçu à cet effet. Nous saisissons que pour beaucoup, la crainte sous-jacente du changement est liée à la perception de confiance. Confiance dans la technologie, les données et les personnes qui les protègent.



Conclusion

Salesforce estime qu'avec l'adoption du projet de loi n°14, le gouvernement du Québec sera en mesure d'améliorer rapidement l'accès à l'information, la visibilité de cette dernière et la transparence organisationnelles au sein de chaque ministère et organisme ainsi que le partage d'information entre eux, et ce, grâce à des solutions sécurisées qui contribuent à accélérer les communications, à favoriser une collaboration plus étroite et à améliorer la prestation des services. Cette transformation implique que les renseignements et les données des citoyens doivent être fiables et sécurisées pour pouvoir circuler entre les ministères et organismes gouvernementaux et offrir une expérience vraiment mobile et efficace (au bout des doigts).

Des ententes de partenariat novatrices entre le gouvernement, l'industrie et les citoyens permettront aux ministères et organismes d'élaborer une stratégie qui optimise la prestation des services au moyen du modèle le plus efficace. Pour ce faire, les citoyens doivent faire confiance à leur gouvernement pour assurer la sécurité de leurs renseignements, ce dernier devant à son tour offrir des services modernes et multicanaux orientés vers les citoyens. L'infonuagique publique permet aux gouvernements d'offrir ces services modernes. Le décloisonnement des données est la première étape d'une transformation numérique réussie.



Avis de non-responsabilité

Les renseignements fournis dans ce point de vue sont strictement pour la commodité de nos clients et sont fournis à titre d'information générale seulement. La publication par Salesforce ne constitue pas une approbation. Salesforce ne garantit pas l'exactitude ou l'exhaustivité des renseignements, textes, graphiques, liens ou autres éléments contenus dans ce livre blanc. Salesforce ne garantit pas que vous obtiendrez des résultats spécifiques si vous suivez des conseils dans cette optique. Il peut être conseillé de consulter un professionnel tel qu'un avocat, un comptable, un architecte, un conseiller en affaires ou un ingénieur pour obtenir des conseils spécifiques qui s'appliquent à votre situation particulière.

