En finir avec le syndrome du "Nous on est spécial" : standardiser et adopter les meilleures pratiques

Résumé de la problématique

Actuellement, trop d'organismes publics abordent leurs projets technologiques avec la conviction que leurs processus internes sont uniques. Cette mentalité du « Nous, on est spécial » pousse les organisations à exiger une personnalisation excessive des solutions logicielles du commerce.

Le résultat est systématique : une explosion des coûts, des délais de livraison interminables, une dette technique lourde et une difficulté accrue à maintenir ces systèmes à jour. En tentant de plier l'outil aux habitudes administratives actuelles, le gouvernement se prive de l'innovation et de l'efficacité intégrées nativement dans les solutions du marché.

Recommandations principales

1. Prioriser l'« Adoption » plutôt que l'« Adaptation »

Le gouvernement doit renverser la charge de la preuve. Lorsqu'un organisme acquiert une solution reconnue ayant fait ses preuves, la règle par défaut devrait être de modifier les processus d'affaires de l'organisme pour qu'ils s'alignent sur les meilleures pratiques de l'outil, et non l'inverse. La personnalisation doit devenir l'exception absolue, dûment justifiée par une obligation légale ou une mission critique unique.

2. Passer d'un devis de moyens à un devis d'objectifs

Les appels d'offres sont souvent trop prescriptifs (on dicte au fournisseur comment faire son travail). Nous suggérons de :

- Définir clairement les besoins d'affaires et les résultats attendus.
- Demander aux fournisseurs de proposer leur vision et la manière dont leur solution répond aux objectifs.
- Valoriser l'expertise conseil du fournisseur en lui permettant de remettre en question les façons de faire de l'organisation.

3. Faire confiance à l'expertise du marché

Les fournisseurs de solutions TI travaillent avec des centaines d'organisations à travers le Québec, le Canada, le monde. Ils possèdent une vue d'ensemble des meilleures pratiques. Le gouvernement doit cesser de se positionner comme un maître d'œuvre qui dicte chaque clic, et devenir un partenaire d'affaires qui profite de l'expérience du fournisseur pour moderniser ses façons de faire.

Bénéfices attendus pour le Québec

Réduction massive des coûts : Moins de code personnalisé signifie moins de maintenance et une implantation plus rapide.

Agilité accrue : Facilité de mise à jour vers les versions futures des logiciels.

Attractivité pour les fournisseurs : Des projets plus simples et mieux définis attireront davantage de soumissionnaires de qualité.

Modernisation administrative : Utiliser les logiciels comme leviers pour simplifier des processus bureaucratiques parfois désuets.

Conclusion : Pour réussir sa transformation numérique, le Québec doit passer d'une culture de « bâtisseur de systèmes » à une culture d'« utilisateur intelligent de standards ».