

Modèle de maturité BI – Un cas vécu

Du stade enfant au stade adulte

Johanne Kirouac, Régie des rentes du Québec
Chef de l'équipe Processus de gestion

Denis Côté, Régie des rentes du Québec
Chef de l'équipe Infocentre du domaine informationnel

4^e Salon Business Intelligence
L'intelligence d'affaires, au-delà de la technologie

MERCREDI 8 AVRIL 2009 • Palais des congrès de Montréal

Agenda

- La Régie des rentes en bref
 - Clientèle
 - Besoin d'affaires
 - Contexte TI
- Portrait du domaine informationnel (DI)
- De l'enfant à l'adulte
 - Modèle de maturité et résultats du balisage
 - Définition du stade Adulte du modèle
 - Cheminement de la Régie de 1995 à aujourd'hui
 - Caractéristiques du stade Adulte appliquées à la Régie
 - Plan d'évolution 2002
- La croisée des chemins
 - Remise en question en 2006 et stratégie TI
 - Stratégie TI / DI 2008

La Régie des rentes en bref

- Régime de rentes du Québec
 - 3 794 000 cotisants, 9,4 milliards perçus en cotisations
 - 1 500 000 bénéficiaires, 8,8 milliards versés en prestations
 - Le nombre de bénéficiaires de la rente de retraite est appelé à doubler d'ici 2030
- Régime complémentaire de retraite
 - 1 500 régimes surveillés, 1 260 000 participants et bénéficiaires
- Crédit d'impôt remboursable pour le soutien aux enfants
 - 871 000 familles bénéficiaires du paiement de Soutien aux enfants, 2,06 milliard versés en prestations

Besoin d'affaires en 1995

- La Régie se préparait à devenir la première unité autonome de services du Gouvernement du Québec
 - Obligation de prendre des engagements mesurables et des objectifs face à notre clientèle externe
 - niveau de satisfaction, coûts, délais et qualité des services
 - Exemples :
 - Traiter 60 % des demandes de **rente d'invalidité** en moins de 75 jours pour les cas où les dossiers sont **complets**
 - Répondre à 70 % des **appels téléphoniques** en moins de 20 secondes
 - Dans 80 % des cas, limiter l'attente à 10 minutes pour les **entrevues**
 - Traiter 95 % des **plaintes** en moins de 20 jours

Le contexte TI

- L'état du domaine informationnel (DI)
 - Infocentre de 1^{ère} génération rentable
 - Principales données de mission
 - Infrastructure insuffisante
 - Mesure des engagements pour la reddition de comptes
 - Évaluation et optimisation des processus
 - Désuétude des moyens de production des statistiques officielles
 - Difficulté d'intégration à l'environnement bureautique
 - Évolution technologique majeure
 - Client/serveur
 - Outils d'exploitation utilisant des interfaces graphiques
 - Diminution majeure des coûts d'espace disque

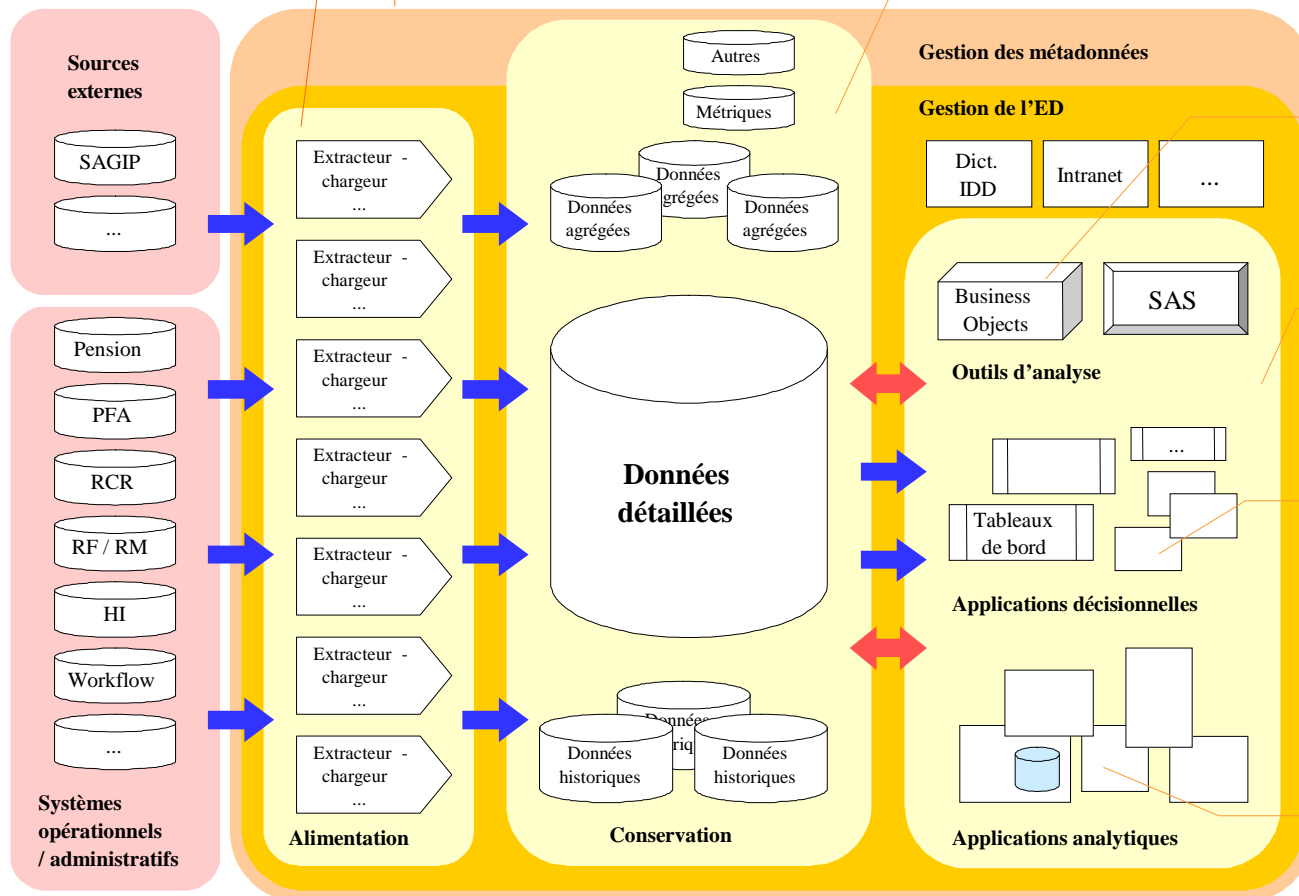
Le domaine informationnel de la Régie

9,221 éléments distincts

5,5 milliards d'enregistrements

75 chaînes
6000 + exécutions / an

69 banques
1234 tables
700 Giga



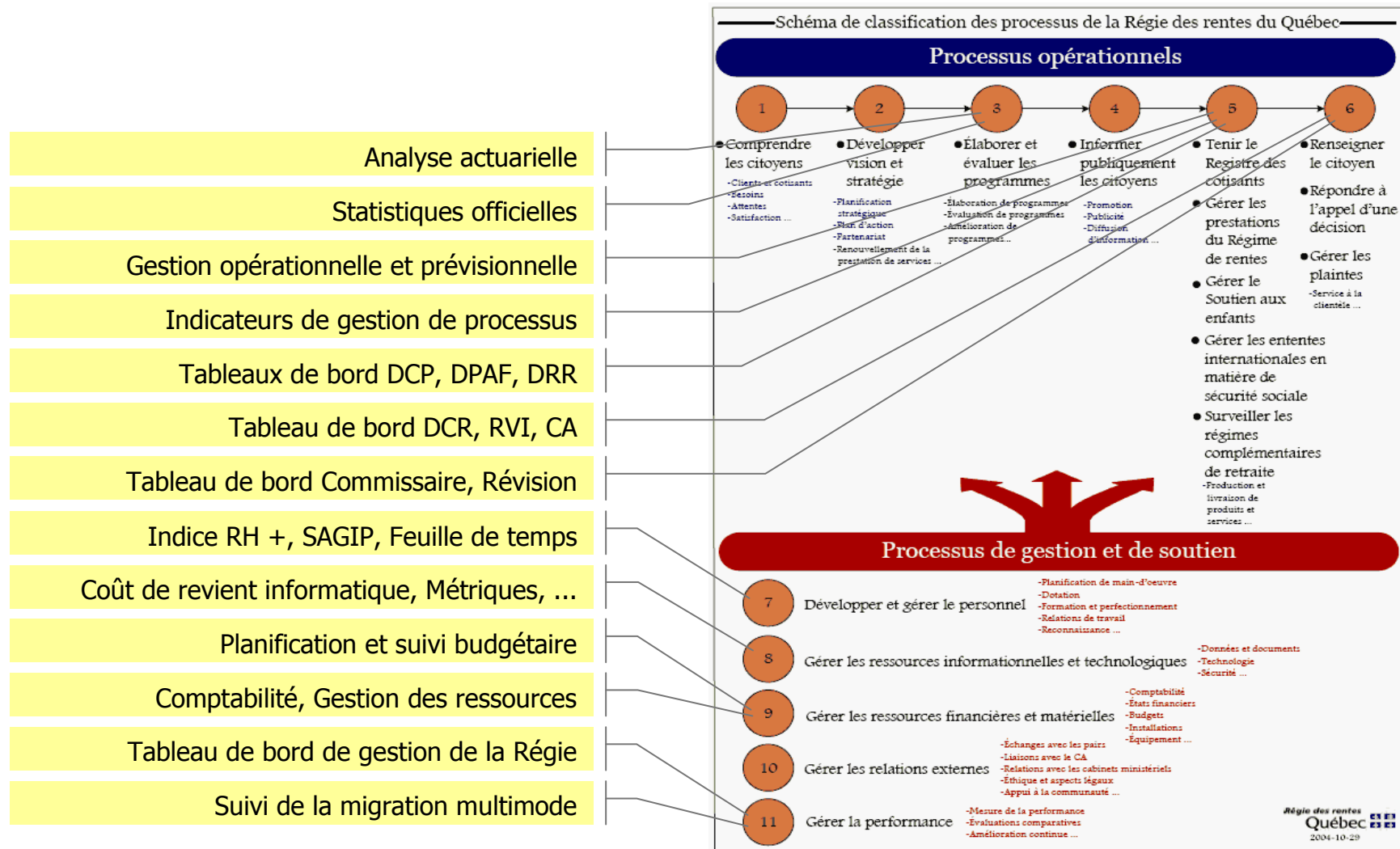
135 Univers BO
7000 rapports communs + ...

360 utilisateurs
300 000 + requêtes / an

Tableaux de bord
- Gestion de la Régie
- DCR
- Indice RH+
- Traces d'accès
- DRR (en cours)
- Commissaire aux services (en cours)

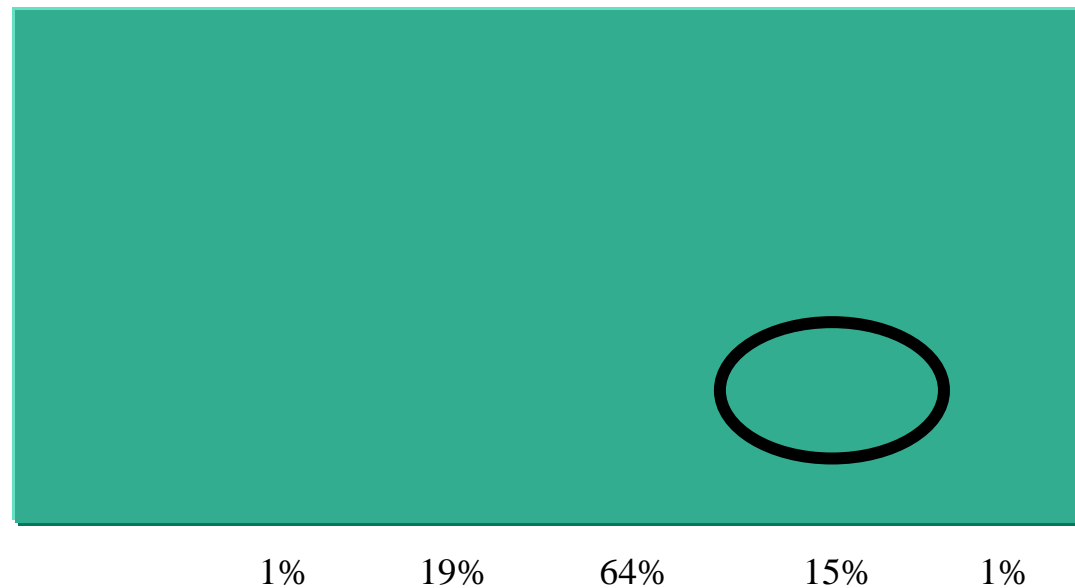
GPA,
GICOURE, ...

En soutien aux processus

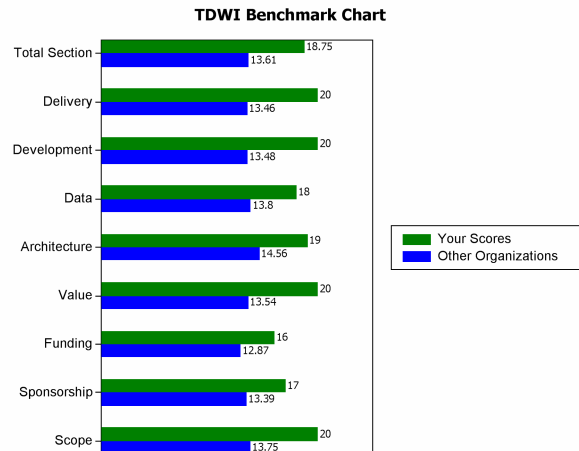


Sondage TDWI 2007

- Se positionner face au marché
- Valider nos constats et nos orientations



Résultats détaillés



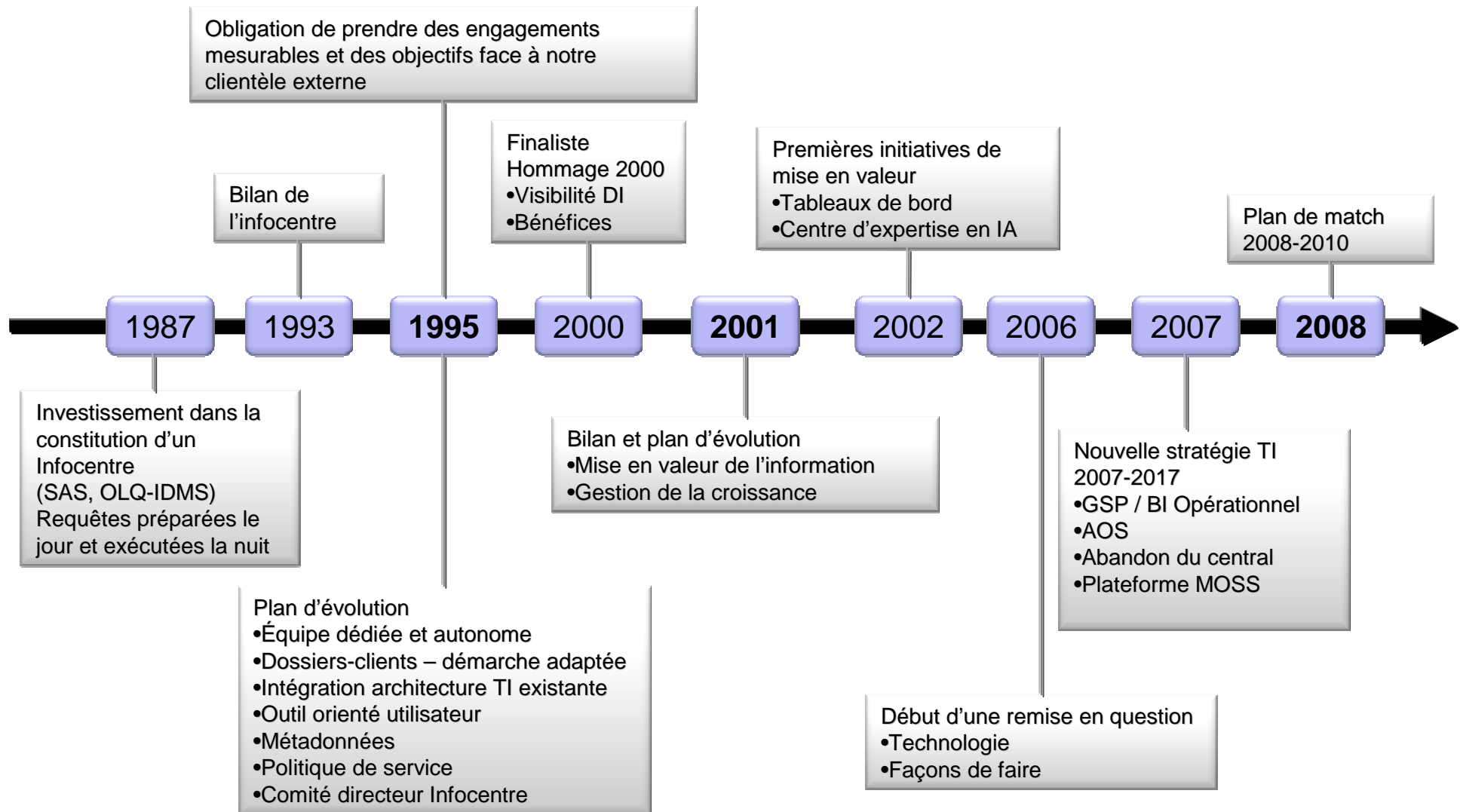
	Infant	Child	Teenager	Adult	Sage
	Individual	Department	Division	Enterprise	Inter-enterprise
Sponsorship	Non-existent or uncommitted	↔	Somewhat committed & accountable	↔	Very committed & accountable
Funding	None	Departmental budget	Divisional budget	Corporate IT budget	Self-funding
Value	Cost Center	Tactical	Mission critical	Strategic	Competitive differentiator
Architecture	Spreadmarts	Non-integrated data marts	Non-integrated data warehouses	Central DW with or without data marts	BI or data service via service-oriented architecture
Data	Not trustworthy, not timely, not comprehensive	↔	Somewhat trustworthy, timely, and comprehensive	↔	Fully trustworthy, timely, and comprehensive
Development	Non-standardized processes	↔	Somewhat standardized processes	↔	Fully standardized processes
Delivery	View static reports	Analyze trends and issues	Monitor processes	Predict outcomes	Automate processes

Caractéristiques du stade Adulte

- Gouvernance
- ED corporatif
- Applications analytiques
- Gestion de la performance
- Flexibilité et structuration en couches
- Couverture complète des données de l'organisation
- Informations disponibles juste à temps



Cheminement



Gouvernance

- Mise en place d'une équipe dédiée et autonome (pilotage, réalisation, formation)
- Expansion du comité directeur Infocentre
- Des « Dossiers-clients » avec une démarche adaptée
 - Accent sur la livraison de résultats à court terme avec une vision à long terme
 - Utilisation de prototypes et modélisation dimensionnelle
- Des solutions d'affaires arrimées (volet informationnel et volet opérationnel)
- Une politique de services (indicateurs de temps réponse et de fraîcheur des données)

ED corporatif

- Intégration à l'architecture technologique
 - Utilisation de la plate-forme centrale existante
 - Déploiement initial prudent (peu d'utilisateurs mais secteurs variés)
 - Acquisition d'un ETL : InfoRefiner
 - support du log DB2 pour la capture des changements
 - Un environnement de travail convivial
 - Acquisition d'un outil orienté vers l'utilisateur final
 - Dictionnaire sur l'intranet



Table	Colonne	Type	Longueur	Précision	Commentaire
TABLE1	COL1	CHAR	10		
TABLE1	COL2	NUMERIC	10	2	
TABLE1	COL3	DATE			
TABLE1	COL4	TEXT			

Applications analytiques et Gestion de la performance

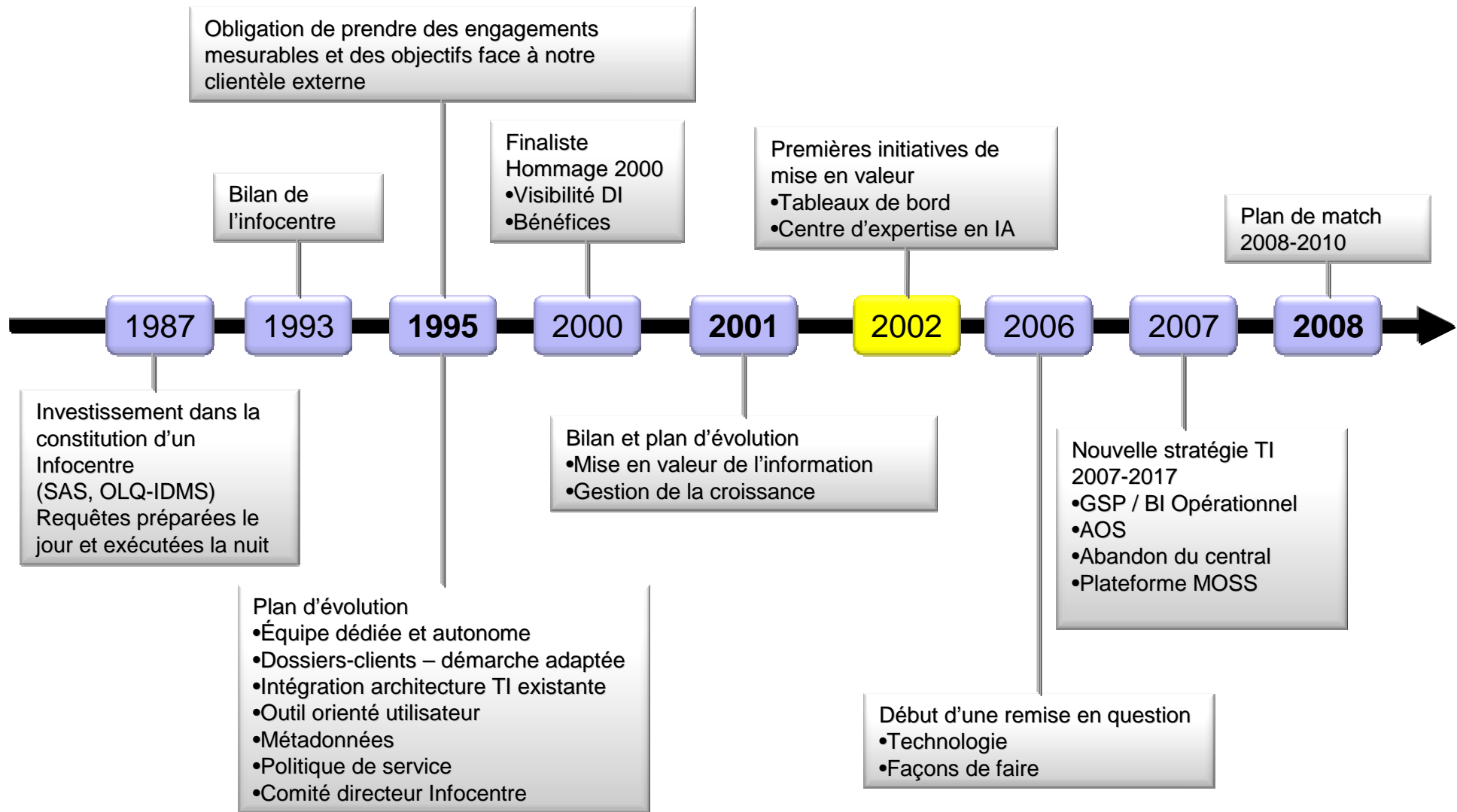
- Supporter l'analyse prédictive par l'acquisition de produits spécialisés
- Projets pilotes permettant de définir un cadre minimal de conception et d'utilisation de tableaux de bord
- Modernisation des outils pour les statisticiens tout en intégrant leurs données à l'ED corporatif

Flexibilité et données

- Inventaire des besoins les plus criants à court et moyen terme
 - Projets à valeur ajoutée pour l'organisation et les gestionnaires
 - Satisfaction des besoins des actuaires/statisticiens (alliés)
- Vision architecturale à long terme
- Méthodologie, infrastructure et architecture détaillée développées au rythme des Dossiers-clients
 - Peu de problèmes de qualité de données connus
 - Rafraîchissement des données arrimé au cycle de gestion (mensuel et annuel)

Flexibilité et données - Ajustements

- Traiter l'acquisition de progiciel comme un développement
- Saisir les données hors portée des systèmes de la Régie
- Ajuster l'offre de formation et offrir un service de réalisation d'indicateurs
- Adapter les fréquences de rafraîchissement en fonction de l'évolution des besoins d'affaires



Plan d'évolution 2002

- ED Corporatif
 - Consolidation (Méthodologie, architecture et documentation)
- Gouvernance
 - Gestion de la croissance d'équipe (spécialisation des tâches)
 - Autonomie des utilisateurs -> autonomie de la direction
- Applications analytiques et GPO
 - Ajout de l'offre de services – Tableau de bord pour la mise en valeur des informations
 - Concept de BICC avec les utilisateurs pour favoriser la mise en valeur dans une perspective organisationnelle

1 1 1 2 2002

Stade Adulte

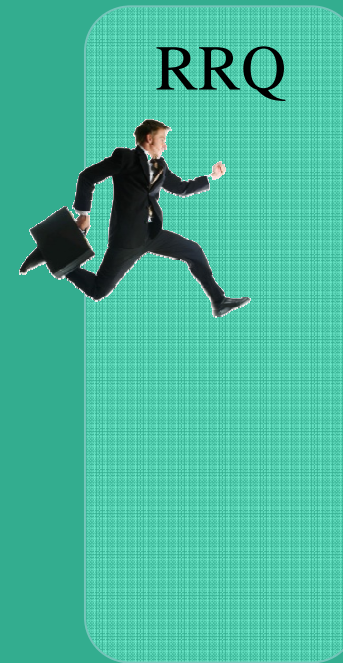
Remise en question et stratégie TI

- Évaluation du domaine informationnel en 2006
 - Succès de l'offre de services – TB
 - Consolidation incomplète
 - Infrastructure désuète
 - Problématique d'organisation du travail
 - Chaos de rapports en émergence (caractéristique du Gouffre)
 - Abandon progressif des structures décisionnelles DI et du BICC
 - Besoins en gestion opérationnelle à la hausse
- Contribution à la stratégie TI pour le volet DI et son intégration dans une approche processus et d'architecture orientée service (AOS)



Remise en question et stratégie TI

Un acquis fragile...



Stratégie TI / DI 2008

- Intégration à la gestion systématique des processus (BPM)
- Prise en charge de l'architecture de l'information de gestion dans son ensemble
 - S'assurer d'avoir la vision d'ensemble
 - Soutenir la gestion opérationnelle
 - Offrir le meilleur moyen d'accès à l'information intégrés aux projets
- Acquisition de progiciels modernes
 - Remplacement de plusieurs outils par un progiciel **ETL** pour soutenir le développeur
 - Intégration à la plateforme intermédiaire (écosystème Microsoft)
 - Tirer profit des fonctionnalités de MOSS 2007 pour les tableaux de bord
- Transformer notre processus de livraison des solutions DI
 - Réalignement de l'architecture DI selon les meilleures pratiques
 - Adaptation de l'organisation du travail
 - Révision de l'offre de services et les engagements

Merci



Données

Support administratif

Définition

[Régimes de rentes](#)
[Prestations familiales](#)
[Régimes complémentaires](#)
[Support administratif](#)
[Infrastructure](#)

Dictionnaire

[Régimes de rentes](#)
[Prestations familiales](#)
[Allocations familiales](#)
[Régimes complémentaires](#)
[Support administratif](#)
[Infrastructure](#)

Univers

Utilisateurs par univers

Sites d'intérêt

Banques de données

Données	Profil	Sensibilité	Univers Liste des objets	Fréquence de rafraîchissement	Personne contact à l'Infocentre	Chaîne de production
Comptabilité Données provenant du système comptable, relatives au Grand Livre, les soldes de fin de mois des comptes, ainsi que la description des fournisseurs. Modèle relationnel Modèle physique Principes de base	P2DDD61	Oui nominatives sur employé et fournisseurs	Comptabilité Présentation	sur demande	Annie Lavoie	DD1DK
Registre des entrevues Inventaire des fiches d'entrevues saisies à Québec, Montréal et en régions. Modèle relationnel Modèle physique Principes de base	P2DRB11	Aucune, à confirmer par le détenteur	Registre	gérée par le client	Brigitte Fournier	
Suivi des interventions (Révision) 2ième instance RRQ et AAF Modèle relationnel Modèle physique Principes de base	P2DDR11	À vérifier avec le détenteur (Pierre Drolet)	Révision	quotidien	Annie Lavoie	DD1JB
SAGIP Données sur les employés (informations sur l'employé, permis d'absence, gains déclaratoires...) Modèle relationnel Modèle physique Principes de base	P2DDD51	Oui, nominatives et fiscales		le mercredi suivant le jeudi de la paie	Brigitte Fournier	DD1HG
Suivi des plaintes et des						