

LE GOUVERNEMENT DU CANADA CHOISIT FOXIT PHANTOMPDF

« Lors de la migration vers un nouveau logiciel et un nouveau fournisseur, des choses importantes peuvent mal se passer, mais cela n'a pas du tout été le cas pour le gouvernement du Canada. En général, nous entendons des déclarations comme « en fait, je ne passe pas à ce produit, car cette fonctionnalité ne marche pas ». Cependant, nous n'avons rien entendu de ce genre. Ce projet de migration a été l'un des plus faciles auxquels j'ai participé ».

Jason Pantalone, Responsable informatique, Équipements techniques des lieux de travail, Service des achats chez SSC (Shared Services Canada)



Canada

SSC (Shared Services Canada) fournit des services numériques aux organisations du gouvernement du Canada (GC). SSC offre des services informatiques modernes, sécurisés et fiables permettant aux organisations fédérales de fournir des programmes et services numériques qui satisfont les besoins des Canadiens.

Jason Pantalone, Responsable informatique, Équipements techniques des lieux de travail, Service des achats chez SSC (Shared Services Canada), est bien placé pour connaître l'importance des missions du gouvernement du Canada.

L'un des éléments essentiels consiste à s'assurer que toutes les branches principales du gouvernement disposent des outils et de la technologie qui leur permettent d'atteindre leur objectif de devenir **gouvernement numérique plus ouvert et collaboratif** qui fournit des services et des programmes **essentiellement numériques et axés sur l'utilisateur**.

Cette approche considère que les fonctionnaires sont **plus efficaces** pour offrir des services, des programmes et des politiques lorsqu'ils disposent d'outils et d'un lieu de travail modernes. Elle implique également qu'il est essentiel de permettre aux équipes de travailler de façon décloisonnée. De même, les fonctionnaires doivent être mesurés sur l'utilisation de diverses technologies afin d'extraire des renseignements de grande valeur à partir d'une masse d'informations et de données, d'utiliser des outils de collaboration pour travailler de manière plus efficace, et de communiquer dans les espaces numériques.

SSC a également pour mandat de rechercher des solutions concurrentes, de trouver le **prix le plus avantageux** et d'envisager le regroupement de contrats. Cela constitue un élément moteur, car SSC gère la base de licences pour tous les titres de logiciels principaux communs au sein du gouvernement du Canada, notamment les logiciels d'écriture sur disque, de productivité de bureau, d'analyse judiciaire et d'édition de PDF.

Ainsi, l'arrivée à échéance du contrat avec Adobe Acrobat du gouvernement du Canada a été l'occasion propice pour examiner l'utilisation des logiciels PDF, afin de s'assurer que les plus de 200 000 fonctionnaires disposaient des fonctionnalités dont ils avaient besoin. Le moment était également venu de tirer parti du pouvoir d'achat considérable du gouvernement pour être sûr de bénéficier des prix les plus avantageux.

Le gouvernement du Canada utilise PhantomPDF pour simplifier les processus et moderniser le service public

SSC (Shared Services Canada) a été créé en 2011 pour améliorer la gestion de l'infrastructure de technologies de l'information du gouvernement du Canada, en simplifiant les processus et en proposant de meilleurs services à la population canadienne.

Cela englobait le regroupement de plus de 60 systèmes de messagerie différents en un système unique, la fourniture d'un support à plus de 200 000 employés fédéraux via des outils de collaboration et une technologie d'accessibilité modernes, la gestion de près de 600 000 demandes de services par an et le fonctionnement d'environ 80 000 serveurs 24 h/24, 7 j/7. SSC a accompagné tous les fonctionnaires du gouvernement du Canada (125 000 utilisateurs) et développé plus de 40 applications logicielles, avec pour objectif le regroupement des contrats en agissant comme intermédiaire entre le fournisseur et les services.

Lorsqu'il a fallu envisager le remplacement du logiciel PDF du gouvernement, Foxit PhantomPDF est arrivé en première position en raison de ses fonctionnalités avancées de création de calques, de signature numérique, de sécurité et d'accessibilité. Désormais, PhantomPDF accompagne le gouvernement du Canada dans son évolution vers un système numérique plus ouvert et collaboratif, fournissant des services axés sur l'utilisateur tout en réduisant les coûts informatiques.



Objectif

- ✘ Accompagner le gouvernement du Canada dans son évolution vers un système un gouvernement numérique, ouvert et collaboratif
- ✘ Fournir les outils et la technologie pour faciliter le travail de plus de 200 000 employés fédéraux
- ✘ Fournir des services et des programmes essentiellement numériques et axés sur l'utilisateur, tout en réduisant les coûts informatiques

La phase de découverte consiste à tester des logiciels PDF

SSC a interrogé des utilisateurs de logiciels PDF et a mené des sessions de découverte avec les utilisateurs finaux des services informatiques, des achats et de la gestion des informations dans les départements qui possédaient le plus grand nombre de licences Acrobat. Cela incluait les départements suivants :

- ✘ Agence du revenu (45 000 utilisateurs)
- ✘ Services correctionnels (17 000 utilisateurs)
- ✘ Ressources humaines et Développement social Canada (31 000 utilisateurs)
- ✘ Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- ✘ Transports Canada
- ✘ Département de la défense (100 000 utilisateurs)

La phase de découverte s'est déroulée sous forme d'enquêtes et d'entretiens individuels pour recueillir des informations sur l'utilisation des PDF afin de formuler des exigences qui, et ce n'est pas surprenant, peuvent être très différentes. Certains groupes, par exemple, travaillent sur les demandes ATIP (Accès à l'information et protection des renseignements personnels, semblable à la loi sur l'accès à l'information aux États-Unis) qui nécessitent une censure. Le service Santé Canada a, quant à lui, davantage besoin d'un éditeur PDF et de codage pour les demandes de remboursement de frais médicaux.

Puis, SSC a utilisé Gartner et effectué des recherches en ligne pour étudier les concurrents

proposant des logiciels PDF sur le marché. SSC a examiné les sites Web des fournisseurs potentiels, visionné des démonstrations, et passé au peigne fin les normes ISO afin de s'assurer que tous les logiciels d'édition de PDF faisant l'objet d'une évaluation étaient conformes aux normes du secteur.

Le champ se restreint à deux concurrents

Après avoir établi une liste des fournisseurs de logiciels d'édition de PDF susceptibles de répondre à leurs critères, SSC leur a envoyé une demande d'informations. Les questions portaient sur cinq catégories d'activités : Productivité, Accessibilité, Sécurité, Normes réglementaires et Informatique/Administration, ainsi sur les fonctionnalités de conformité. SSC a évalué les critères en fonction de deux catégories de fonctionnalités, Essentiel et Avancé, afin de s'assurer que les fournisseurs étaient en mesure de satisfaire toutes les exigences.

Dans le cadre du mandat du gouvernement du Canada pour organiser une concurrence loyale, SSC a restreint le champ à deux potentielles solutions logicielles d'édition de PDF : Kofax Power PDF et Foxit PhantomPDF. Les membres des départements du gouvernement ont ensuite été invités à examiner les deux produits.

« Nous leur avons annoncé : "vous avez le choix entre Foxit et Kofax", explique Pantalone. Pourriez-vous tester ces produits et nous indiquer celui que vous souhaitez utiliser pour remplacer Acrobat ? Après avoir utilisé les produits sur site, la grande majorité a choisi Foxit. »



FOXIT ARRIVE EN PREMIÈRE POSITION

Plusieurs raisons essentielles ont conduit le gouvernement du Canada à choisir majoritairement Foxit



Le gouvernement du Canada souhaite utiliser son pouvoir d'achat en vue d'obtenir le meilleur prix pour tous les contrats. Foxit Software propose toujours un prix **abordable** pour des fonctionnalités et des services similaires par rapport aux concurrents.



L'équipe Foxit a tissé des liens solides avec les représentants de SSC et du gouvernement du Canada, depuis le premier contact jusqu'à la mise en place de sessions de formation à distance et sur site. Cela a consisté notamment à fournir une **assistance extrêmement réactive** aux utilisateurs du gouvernement du Canada. « Nous sommes réellement satisfaits du modèle d'assistance de Foxit », ajoute Pantalone. « Nous avons été mis en rapport avec des ingénieurs pratiquement le jour même. Ils vont toujours la racine d'un problème, de sorte que les choses sont résolues rapidement. »



Foxit PhantomPDF s'est conformé à la plupart des **fonctionnalités** dans les catégories de fonctionnalités Essentiel et Avancé créées par SSC.



Foxit s'est adapté aux demandes de produits contenus dans la feuille de route du gouvernement du Canada dans la version PhantomPDF 10.0. « Cela a représenté un avantage supplémentaire »,

explique Pantalone. « Nous avons constaté que Foxit **écoutait** les clients du gouvernement du Canada en apportant des modifications à PhantomPDF version 10. De nombreux clients ont été encore plus ravis d'effectuer la transition. »

PhantomPDF offre les fonctionnalités avancées dont les utilisateurs gouvernementaux ont besoin

En définitive, les départements ont choisi les fonctions techniques de PhantomPDF, car un certain nombre de leurs exigences avaient été prises en compte dans les fonctionnalités avancées, ce qui n'était pas le cas de Power PDF. Ces fonctionnalités étaient essentielles afin de s'adapter aux objectifs de l'initiative de gouvernement numérique du GC pour simplifier ses processus opérationnels et améliorer la fourniture des services aux Canadiens. Celui-ci cherche à atteindre ces objectifs, en partie en remplaçant des processus papier par des procédures électroniques modernes, plus rapides et plus faciles à utiliser. Dans nombre de cas, cela exige des fonctionnalités avancées que PhantomPDF fournit.

L'utilisation des signatures numériques et des porte-documents PDF accélère les processus gouvernementaux

Comme dans la plupart des organisations, les signatures sont requises au sein du gouvernement du Canada sur les formulaires pour les absences autorisées, les factures et les contrats.

Résultats

- ✦ Foxit surpasse ses concurrents grâce à un prix abordable pour les catégories de fonctionnalités basées sur la productivité, l'accessibilité, la sécurité, les normes réglementaires et l'informatique/administration, ainsi sur les fonctionnalités de conformité.
- ✦ Très réactive, l'équipe de Foxit accompagne SSC et les utilisateurs du gouvernement du Canada à chaque étape du parcours, depuis les sessions de formation personnalisée jusqu'à la résolution rapide des problèmes.
- ✦ Foxit adapte les demandes de produits de la feuille de route du gouvernement du Canada, en répondant de manière proactive aux demandes du gouvernement du Canada et en les mettant en œuvre dans un délai convenable.

Avant l'instauration de la signature électronique, trois ou quatre jours d'attente étaient nécessaires pour obtenir les approbations signées, car les dossiers remplis de documents administratifs passaient manuellement d'un bureau à l'autre. Désormais, le traitement est beaucoup plus rapide, ce qui se traduit souvent par une finalisation le jour même.

« Cela a permis de réduire les allers-retours », ajoute Pantalone. « À présent, vous pouvez envoyer un e-mail et votre directeur l'ouvre simplement, l'examine, le signe, le renvoie, et c'est terminé. »

Cela facilite également le processus de facturation, car la réduction du temps garantit que les factures sont traitées dans leur délai classique de 30 jours, avant que des frais pour paiement tardif ne s'accumulent. Cela maintient les projets dans leur enveloppe budgétaire.

Dans le même temps, l'utilisation de porte-documents PDF donne la possibilité aux employés de regrouper des contrats composés de fichiers source différents, ce qui leur permet de gérer les fichiers numériques existants de manière optimale, tout en utilisant des méthodes plus rapides pour obtenir leur approbation. Les tableaux de réalisation dans Microsoft Excel, les formulaires dans Microsoft Word, et même les images au format .JPEG ou .PNG peuvent être conservés ensemble dans leur format d'origine au sein d'un unique encapsuleur PDF. Les signatures peuvent être apposées et restent valides dans le porte-documents PDF, ce qui réduit le temps de traitement et évite d'effectuer des tâches déjà réalisées.

De plus, les contrats étant souvent émis jusqu'au jour de renouvellement, il est important pour le gouvernement du Canada de réduire les délais chaque fois que possible. Grâce à PhantomPDF, les employés du gouvernement du Canada peuvent simplifier la création de contrats et les processus d'approbation, et leur permet ainsi d'effectuer un meilleur suivi des projets.

Conservation des informations sensibles en toute sécurité

Afin d'améliorer les efforts de transition numérique du gouvernement du Canada, celui-ci a demandé que tous les logiciels éditeurs de PDF adoptés fournissent des fonctionnalités de protection essentielles et avancées, afin de garantir la sécurité des documents et des contrats.

PhantomPDF s'est non seulement conformé à toutes les exigences en matière de fonctionnalités de sécurité essentielle du gouvernement du Canada, telles que la protection par mot de passe, les signatures numériques, les signatures numériques basées sur des certificats et le chiffrement, mais a également répondu aux exigences relatives aux fonctionnalités avancées.

Il s'est agi notamment de la conservation des métadonnées du contenu source dans la sortie PDF finale, de restrictions de sécurité sur des fonctions telles que l'impression et les modifications en fonction du type d'utilisateur, du fonctionnement en mode protégé, de fonctionnalités de censure complète, de prise en charge de clés d'identification

Jason Pantalone, responsable informatique, Équipements techniques des lieux de travail, Service des achats chez SSC (Shared Services Canada) se dit très satisfait de la simplicité avec laquelle Foxit a réalisé la migration des départements vers PhantomPDF. « Lors de la migration vers un nouveau logiciel et un nouveau fournisseur, des choses importantes peuvent mal se passer, mais cela n'a pas du tout été cas du gouvernement du Canada », a-t-il indiqué. En général, nous entendons des déclarations comme « en fait, je ne passe pas à ce produit, car cette fonctionnalité ne marche pas ». Cependant, nous n'avons rien entendu de ce genre. Ce projet de migration a été l'un des plus faciles auxquels j'ai participé ».

numérique privées et publiques, de l'horodatage, et de l'extension des services AD RMS (Active Directory Rights Management Services) de Microsoft aux PDF.

Toutes ces mesures de sécurité permettent aux fonctionnaires d'examiner et d'approuver plus rapidement le grand nombre de contrats, formulaires et accords gouvernementaux au format PDF en toute confiance.

Pouvoir travailler à distance permet aux fonctionnaires d'assurer leur productivité en dehors du bureau

Les fonctionnaires du gouvernement du Canada travaillant à distance étant maintenant plus nombreux, Foxit a inclus Foxit PDF Reader Mobile. Créée sur les mêmes bases que Foxit Reader et PhantomPDF, l'application apporte la puissance de l'affichage complet des PDF, de la modification et de collaboration pour les appareils mobiles et les employés qui travaillent à distance.

« Les services informatiques utilisent cette application », explique Pantalone. « Santé Canada la déploie également sur tous ses appareils mobiles. Cela change la donne pour toutes les personnes qui travaillent en dehors de leur bureau. »

Le respect des exigences en matière d'accessibilité garantit que les services sont fournis à un plus grand nombre de citoyens

Avec la mission du gouvernement du Canada pour identifier, éviter et éliminer les obstacles à l'accessibilité, PhantomPDF a été choisi pour sa capacité à rendre les documents accessibles aux personnes malvoyantes et malentendantes. Cela inclut le balisage pour présenter l'ordre de lecture du contenu aux lecteurs d'écran. Compatibilité avec JAWS (« Job Access With Speech »), le programme de lecteur d'écran pour Microsoft Windows Possibilité de remplacer instantanément les couleurs du document pour les rendre visibles par les personnes daltoniennes Possibilité également d'exécuter un contrôle d'accessibilité complet des fichiers afin d'assurer la conformité des documents Toutes ces fonctionnalités d'accessibilité contribuent à permettre au gouvernement du Canada d'assurer la fourniture de services à des millions de citoyens canadiens qui ne pourraient pas y accéder sans cela.

Une migration fluide maintient le bon fonctionnement du gouvernement

Pantalone se dit très satisfait de la simplicité avec laquelle Foxit a réalisé la migration des départements vers PhantomPDF. « Lors de la migration vers un nouveau logiciel et un nouveau fournisseur, des choses importantes peuvent mal se passer, mais cela n'a pas du tout été cas du gouvernement du Canada », a-t-il indiqué. En général, nous entendons des déclarations comme « en fait, je ne passe pas à ce produit, car cette fonctionnalité ne marche pas ». Cependant, nous n'avons rien entendu de ce genre. Ce projet de migration a été l'un des plus faciles auxquels j'ai participé ».

À propos de Foxit

Foxit est un fournisseur leader du marché de produits et services PDF innovants, qui aident les travailleurs du savoir à augmenter leur productivité et à tirer le meilleur parti des documents. Foxit répond aux besoins de trois segments de marché différents. Pour la productivité de l'utilisateur final, Foxit fournit des logiciels de bureau, applications mobiles et services cloud faciles à utiliser afin de rendre les travailleurs du savoir plus productifs. Les solutions développeurs de Foxit permettent aux développeurs d'intégrer la puissante technologie PDF à leurs applications. Pour l'automatisation des entreprises, Foxit fournit un logiciel serveur pour la gestion des documents PDF à grande échelle et la capture de données.

Les produits Foxit sont utilisés par plus de 700 millions de personnes et vendus à plus de 485 000 clients dans plus de 200 pays. La société est présente dans le monde entier, notamment aux États-Unis, en Asie, en Europe et en Australie. Pour de plus amples informations, visitez le site <https://www.foxit.com/>.



Une formation 24 h/24, 7 j/7 apporte aux fonctionnaires les compétences dont ils ont besoin

Entre les démonstrations en ligne et les présentations en direct, la formation Foxit est disponible 24 h/24, 7 j/7 pour tous les employés du gouvernement du Canada. Foxit a proposé des démonstrations en ligne toutes les deux semaines, suivies de la formation délivrée individuellement à chaque département. Les départements pouvaient également demander leur propre formation, ce que Foxit a fourni volontiers.

La qualité de la formation et la facilité d'utilisation du logiciel ont laissé une forte impression. « Nous pouvons dire aux techniciens "voici le logiciel, déployez-le", mais ce n'est qu'après avoir obtenu l'adhésion des utilisateurs que nous pouvons parler de véritable succès », explique Pantalone.

« PhantomPDF a été très rapidement adopté, car la formation était bien organisée. L'information a très vite circulé et incité chaque fois plus d'utilisateurs à y participer et à utiliser PhantomPDF. Cela a entraîné une augmentation du nombre de licences PhantomPDF, c'est certain. »

Succès signifie plus de fonctionnalités pour le gouvernement du Canada, et plus de licences

En conclusion, la fonctionnalité accrue, la facilité d'utilisation, l'excellente formation et le coût abordable des licences signifient que PhantomPDF est quasiment devenu une norme de bureau pour le gouvernement du Canada. SSC en est à sa troisième année de collaboration avec Foxit et constate les avantages généraux du gouvernement canadien, avec la signature électronique des contrats, la signature des factures, l'examen des formulaires, la création de formulaires, etc.

« La demande continue d'augmenter », note Pantalone. « Le besoin d'utiliser un logiciel d'édition de PDF est plus important que jamais. Le faible coût et la demande croissante nous permettent d'offrir l'accès de l'intégralité de PhantomPDF à un plus grand nombre d'utilisateurs. Nous sommes passés de 50 000 licences Acrobat à 100 000 licences Foxit. Nous sommes très satisfaits du logiciel et de nos relations. Je traite avec un grand nombre de fournisseurs et je ne taris pas d'éloges sur Foxit. »