

# TELUS Santé Mise en place d'un bureau de projet (PMO) et transformation organisationnelle

« En améliorant les comportements et l'approche de gestion au sein d'une organisation, on peut accomplir de grandes choses. Les résultats obtenus grâce à notre partenariat avec les équipes d'Alithya en sont une preuve tangible. Nous recommandons leur expertise à toute entreprise. »

**TELUS Santé**, filiale de la compagnie de télécommunications TELUS, offre des solutions numériques en santé partout au Canada. Leurs produits comprennent, entre autres, la télémédecine, les dossiers médicaux électroniques, l'adjudication d'assurances ainsi qu'en gestion de pharmacies. Les utilisateurs sont autant des professionnels de la santé que des patients et des assureurs.

### Rationaliser les processus de gestion

En 2015, TELUS Santé faisait face à plusieurs défis, dont une difficulté à répondre à l'ensemble des demandes provenant des clients vu un intérêt marqué du marché pour leurs produits. Ses dirigeants ont trouvé en Alithya un partenaire d'affaires pour les accompagner à bien comprendre les forces de l'organisation, pour identifier les zones pour lesquelles des améliorations pouvaient être apportées et pour formuler une recommandation sur l'utilisation des meilleures approches et outils du marché.

### Une approche progressive

Afin offrir à TELUS Santé une plus grande capacité de gestion, d'augmenter l'efficacité, d'améliorer les compétences, de maximiser les ressources et de livrer plus de valeur, Alithya a déployé un plan en trois grandes étapes :

1. l'évaluation de maturité de gestion des équipes de TELUS Santé;
2. la sécurisation des projets et des livraisons prévues pour l'année en cours;
3. la mise en place d'un bureau de projet (PMO).

L'évaluation de maturité a permis à l'équipe d'Alithya de définir des objectifs d'affaires précis et de proposer des recommandations. Ensuite, une feuille de route a détaillé des initiatives et des mécanismes d'amélioration en lien avec les recommandations et les objectifs précédemment identifiés. Chaque action listée dans la feuille de route était accompagnée d'un indicateur clé de performance (KPI) ou comportemental (KBI) pour en évaluer l'efficacité. Lorsqu'une preuve de concept était définie et ciblée et qu'un indicateur confirmait le succès de l'initiative, Alithya déployait cette dernière à l'ensemble des intervenants. Cette démarche a permis de mettre sur pied un PMO prenant en charge :

- La gestion des feuilles de route et du portefeuille annuel;
- Le traitement des hausses et baisses de capacité des équipes de projet;
- La planification d'automatisations permettant de réduire les efforts de suivi;
- L'amélioration du processus d'estimation et de priorisation des travaux;
- La gestion des expertises en gestion de projet;
- L'accompagnement stratégique et humain en gestion du changement.

Tout au long de la mise en place du PMO, l'équipe d'Alithya veillait à améliorer la communication, la transparence et la collaboration entre les dirigeants et les employés de TELUS Santé, puisque la qualité des relations de travail est un facteur essentiel de réussite. Par exemple, une visibilité accrue a été établie afin que l'équipe exécutive comprenne les besoins et l'avancement des projets en cours tout en rapprochant les équipes de projets de l'équipe exécutive, afin d'obtenir les appuis nécessaires pour régler les différents problèmes rencontrés durant la livraison.

En s'alignant sur la stratégie et la culture de TELUS Santé, Alithya est restée agile en tout temps, adaptant

la stratégie au fur et à mesure tout en développant la méthodologie de gestion de projet suivant les meilleures pratiques et les normes reconnues (PMBok, CMMI et pratiques agiles). Enfin, Alithya a orchestré le transfert des connaissances et le contrôle du PMO aux équipes de TELUS santé pour assurer la relève et la pérennité de la nouvelle entité. L'implantation d'un PMO fournit des avantages tangibles, reproductibles et durables pour l'entreprise.

## Une santé organisationnelle améliorée, des économies réalisées

Revoir des méthodes de gestion au sein d'une organisation requiert une relation de confiance entre les parties prenantes et donc un certain temps. En adoptant des comportements adaptés et des processus et des outils adéquats, il est possible de surmonter tous les obstacles d'affaires. Le partenariat entre TELUS Santé et Alithya a permis d'obtenir les résultats escomptés :

- La rencontre des obligations contractuelles prévues;
- Une meilleure visibilité sur les feuilles de route et sur les projets;
- Une amélioration des compétences des équipes et des environnements de travail;
- La mise sur pied d'une entité ayant pour mission l'atteinte des objectifs de l'organisation.

L'ensemble de ces efforts de rationalisation des processus permet aujourd'hui à TELUS Santé d'économiser plusieurs millions de dollars chaque année.

Les bénéfices de ces réalisations ont été si bénéfiques que le président de TELUS Santé a ensuite demandé à répliquer le modèle d'intervention et disséminer les bonnes pratiques au sein des autres unités d'affaires de l'organisation. Alithya reste un catalyseur clé pour cette organisation performante !

**LE GROUPE ALITHYA INC. EST UN CHEF DE FILE EN STRATÉGIE ET TRANSFORMATION NUMÉRIQUE EN AMÉRIQUE DU NORD.** Fondée en 1992, Alithya compte 2 000 professionnels au Canada, aux États-Unis et en Europe. L'offre intégrée d'Alithya repose sur quatre piliers d'expertise : les stratégies d'affaires, les services applicatifs, les solutions d'entreprise et les données et l'analytique. Alithya déploie des solutions, des services et des compétences de pointe afin d'élaborer des outils conçus pour satisfaire les besoins uniques des clients de divers secteurs d'activité, comme les services financiers, manufacturier, de l'énergie, des télécommunications, du transport et de la logistique, des services professionnels, de la santé et du gouvernement.

[alithya.com](http://alithya.com) | [ventes@alithya.com](mailto:ventes@alithya.com) | 514 285-5552