

Services aux citoyens :

**C'est le moment pour le Canada
de montrer une nouvelle voie**

Comment catalyser une transformation axée
sur les citoyens, orientée sur les résultats et plus
efficace dans la prestation des services publics

maximuscanada.ca



maximus

Propulser les Canadiens, la technologie et le gouvernement vers l'avenir

Services aux citoyens : C'est le moment pour le Canada de montrer une nouvelle voie

Renforcer l'efficacité, la confiance et l'innovation au sein du gouvernement

Comment catalyser une transformation axée sur les citoyens, orientée sur les résultats et plus efficace dans la prestation des services publics

Résumé - L'ancien modèle ne fonctionne plus

Le Canada se trouve à un moment décisif de renouveau. Sous le gouvernement du premier ministre Mark Carney, une vision claire se dessine : bâtir un pays plus fort, plus abordable et plus moderne – qui dépense mieux, offre davantage et rétablit la confiance envers ses institutions publiques. L'objectif est simple : rendre les services publics plus rapides, plus équitables et plus humains.

La patience des Canadiens face à l'ancien modèle de prestation des services publics s'amenuise. En octobre 2025, la vérificatrice générale du Canada a souligné l'un des enjeux les plus ressentis par les citoyens : « Les centres d'appels de l'ARC ne fournissent pas aux contribuables des renseignements exacts et en temps opportun. »

Plus de la moitié des appels destinés à l'ARC n'ont jamais atteint un agent et, parmi ceux qui ont reçu une réponse, près du tiers contenaient des renseignements erronés. Pour les citoyens qui cherchent à obtenir des réponses concernant les impôts ou les prestations, ces lacunes se traduisent par de la confusion, du stress financier et une perte du sentiment d'équité.

Les difficultés de l'ARC ne sont pas uniques. Elles révèlent un problème systémique plus profond qui touche l'ensemble des services publics – des retards de traitement de l'assurance-emploi et des arriérés de dossiers à Anciens Combattants Canada aux demandes de prestations de santé pour les Autochtones et à la gestion des dossiers d'immigration. Chacun est prisonnier de systèmes hérités et de structures administratives rigides qui valorisent la forme plutôt que la fonction, et les heures travaillées plutôt que les résultats obtenus.

« Les centres d'appels de l'ARC ne fournissent pas aux contribuables des renseignements exacts et en temps opportun. »

– La vérificatrice générale du Canada

Lorsque les services ne répondent pas aux attentes, les coûts augmentent – non seulement sur le plan budgétaire, mais aussi en matière de confiance, de productivité et de cohésion nationale. Les Canadiens méritent un gouvernement à la hauteur de leurs attentes en matière de service et de respect du contribuable, et non un appareil freiné par des systèmes et des approches dépassés. Pour réussir cette transformation, le gouvernement doit allier volonté politique et créativité opérationnelle. Les exploitants de services du secteur privé canadien possèdent l’expérience, la technologie et la capacité de main-d’œuvre nécessaires pour aider les institutions publiques à se moderniser rapidement et en toute sécurité.

Des partenariats éprouvés, notamment dans les domaines de la santé provinciale et des programmes d’identité, ont démontré qu’une collaboration axée sur les résultats peut accroître la satisfaction des citoyens, réduire les coûts et créer des emplois qualifiés dans le secteur public. La même approche peut maintenant être appliquée à l’échelle fédérale, où des contrats fondés sur les résultats, appuyés par des systèmes modernes de données et d’intelligence artificielle axés sur les opérations et les besoins des clients, soutenus par des indicateurs de performance clairs, permettraient à l’innovation de se déployer de façon continue plutôt qu’occasionnelle.

Le changement ne consiste pas à céder le contrôle, mais à placer l’expertise et la responsabilité là où elles doivent être, et à mesurer les progrès selon des résultats concrets que les citoyens et les employés peuvent réellement constater. La modernisation doit également refléter la diversité du Canada lui-même – en offrant des services dans les deux langues officielles, en assurant l’accessibilité pour les personnes en situation de handicap et en fournissant des services équitables et culturellement adaptés aux communautés autochtones.

Une véritable réforme dépendra aussi de la façon dont le gouvernement s’organisera autour de cette orientation nouvelle, encore précoce mais résolue, afin d’assurer une amélioration durable. La transition vers une prestation de services axée sur les citoyens et orientée sur les résultats doit être intégrée aux règles d’approvisionnement, aux mécanismes de rendement et à la planification de la main-d’œuvre. Cela signifie investir dans des outils et de la formation qui renforcent les compétences des employés, utiliser la technologie de manière responsable pour compléter le jugement humain et instaurer une culture d’apprentissage et d’adaptation plutôt qu’une simple conformité aux processus.

Le choix qui s’offre au Canada est clair : continuer à rafistoler un système vieillissant ou amorcer un renouveau du gouvernement lui-même – un renouveau qui rétablira la confiance du public, améliorera l’efficacité et redonnera au pays son rôle de chef de file en matière de prestation de services publics.

« Si la population ne peut pas joindre le gouvernement pour obtenir des réponses exactes sur les impôts, les prestations ou les droits, la confiance n'est pas simplement ébranlée – elle est rompue. »

– Bureau du vérificateur général du Canada, Rapport 2025 sur l’Agence du revenu du Canada

Contexte - Le mandat et le moment

Le gouvernement Carney est arrivé au pouvoir avec un mandat explicite : rétablir la confiance grâce à des résultats mesurables et à une discipline budgétaire. Les lettres de mandat adressées aux ministres principaux mettent l'accent sur l'efficacité, l'innovation et la performance plutôt que sur les processus, tandis que les examens des dépenses ministérielles soulignent la nécessité d'agir avec audace pour modifier la trajectoire des coûts opérationnels et orienter les actions vers les résultats. Le calcul politique est clair : La confiance des Canadiens envers les institutions ne se rétablira pas uniquement par des annonces politiques; elle dépendra de la performance réelle du gouvernement.

Depuis des décennies, l'administration publique canadienne a assimilé la modernisation à l'adoption de nouvelles technologies et à la gestion de l'intégration à l'intérieur même des structures gouvernementales. Pourtant, malgré des milliards de dollars investis dans de nouveaux systèmes, l'expérience de service offerte aux citoyens n'a pas suivi le rythme. En 2002, le Canada occupait le sixième rang de l'indice de développement de l'administration électronique des Nations Unies; en 2025, il se situe au 47^e rang.

La réalité est que l'ancien modèle ne fonctionne plus. Les structures de programmes et les hiérarchies de reddition de comptes conçues pour une ère analogique ou numérique précoce ne peuvent plus assurer la réactivité ni la responsabilité que les citoyens attendent. Les symptômes sont visibles à travers l'ensemble de l'appareil gouvernemental. Les demandeurs d'assurance-emploi doivent souvent attendre plusieurs semaines avant de recevoir la confirmation de leur admissibilité. Les clients d'Anciens Combattants Canada obtiennent des renseignements incohérents selon l'agent chargé de leur dossier. Les communautés autochtones doivent encore composer avec des systèmes de prestations de santé basés sur le papier. Les demandeurs à l'immigration ne peuvent toujours pas accéder à des mises à jour de leur dossier en temps réel. Chacun de ces exemples illustre non seulement une défaillance opérationnelle, mais aussi une vulnérabilité politique. Le nouveau gouvernement semble prêt à investir son capital politique, à mobiliser la technologie et à entreprendre le travail exigeant au sein même de l'appareil public pour catalyser un véritable changement – en réformant les opérations de la fonction publique, les processus d'approvisionnement et les cadres de reddition de comptes, afin que les résultats deviennent la principale mesure du succès.

Nous sommes à un moment charnière : les contraintes budgétaires coïncident avec la demande publique pour de meilleurs services, et un gouvernement axé sur la réforme détient désormais le mandat et la volonté d'agir.

« Le gouvernement doit devenir beaucoup plus productif en déployant l'intelligence artificielle à grande échelle, en se concentrant sur les résultats plutôt que sur les dépenses, et en utilisant les ressources fiscales limitées pour stimuler l'investissement privé. »

– Premier ministre Mark Carney, Lettre de mandat au Cabinet, 2025

Deux décennies de modernisation manquée



Capacité et innovation du secteur privé - Prêtes à catalyser le changement

Le gouvernement n'a pas à se moderniser seul. Le secteur privé canadien a développé une expertise approfondie dans la gestion d'opérations complexes axées sur les citoyens, sous supervision publique. Des entreprises comme Maximus Canada, qui collaborent déjà de manière créative et responsable avec des gouvernements provinciaux, fédéraux et internationaux, ont démontré qu'il est possible de moderniser efficacement – sans délocalisation, sans perte de contrôle et sans affaiblir la reddition de comptes publique.

Partout au pays, Maximus soutient la prestation de services dans divers domaines, notamment les centres de contact provinciaux pour les citoyens, la gestion des demandes liées aux programmes provinciaux d'assurance-médicaments, ainsi que la capacité d'appoint d'Élections Canada. Ces exemples démontrent qu'il est possible d'obtenir des améliorations mesurables – satisfaction accrue, réduction du coût par transaction, adaptation rapide aux changements et résilience opérationnelle en période de crise – tout en maintenant l'ensemble des activités au Canada.

« Une fonction publique moderne et performante doit être agile, efficace et réactive aux besoins des Canadiens et des entreprises. Cela signifie des coûts réduits, une prestation de services plus rapide et un secteur public qui contribue activement à la compétitivité économique du Canada sur la scène mondiale. »

– Gouvernement du Canada, Une fonction publique efficace pour de meilleurs services gouvernementaux, 2025

Les partenariats axés sur les résultats entre le gouvernement et des opérateurs expérimentés alignent les incitatifs autour de résultats concrets, tels que les taux de résolution, les délais de traitement et la satisfaction. Lorsque les résultats s'améliorent, les deux parties en bénéficient. Ces partenariats intègrent également l'innovation comme un élément permanent plutôt qu'une amélioration ponctuelle. L'intelligence artificielle, l'automatisation et la refonte des processus de travail émergent naturellement lorsque les contrats récompensent l'efficacité et la qualité plutôt que la simple conformité à des exigences figées. De plus, ils renforcent la main-d'œuvre : en simplifiant les tâches répétitives et en dotant le personnel d'outils intelligents, la modernisation améliore le moral et la productivité au lieu de réduire les effectifs.

Cependant, la réussite dépend d'un changement correspondant au sein même du gouvernement. Les institutions publiques doivent faire preuve d'agilité – la capacité de piloter, d'apprendre et d'étendre de nouvelles approches, plutôt que de se rabattre sur des pratiques d'approvisionnement vieilles de plusieurs décennies. Des processus contractuels rigides qui définissent chaque livrable à l'avance ne laissent aucune place à l'adaptation et découragent l'amélioration continue.

Un gouvernement qui veut réellement catalyser la transformation devra expérimenter des modèles fondés sur la performance, qui considèrent l'expertise privée comme une extension du service public.



Un partenariat qui livre des résultats

Les opérateurs peuvent moderniser sans privatiser – en offrant aux gouvernements une capacité d'appoint lors des urgences ou des périodes de forte demande, une gestion du savoir favorisant une meilleure circulation de l'information, une résolution plus rapide des problèmes et une satisfaction accrue des clients comme des employés. Ces résultats mesurables sont obtenus tout en maintenant la responsabilité publique et les emplois au Canada.

Le coût d'une conception déficiente - Données et preuves à l'appui

Le coût d'une mauvaise conception des services est visible à travers l'ensemble du système fédéral canadien. À l'Agence du revenu du Canada, plus de 29 millions d'appels ont été bloqués avant d'atteindre un agent, et près du tiers des appels répondus ont fourni des renseignements inexacts, selon la vérificatrice générale. Chaque interaction ratée entraîne une série de coûts additionnels : les citoyens rappellent, soumettent des formulaires en double, sollicitent l'aide des bureaux de circonscription des députés ou ne reçoivent pas les prestations auxquelles ils ont droit – avec des répercussions bien réelles pour les familles. La reprise de dossiers à l'interne et la gestion des plaintes accaparent des ressources supplémentaires.

L'expérience du secteur démontre qu'une demande non résolue génère entre trois et cinq suivis supplémentaires, ce qui fait croître l'inefficacité de façon exponentielle. Il s'agit de problèmes de conception structurelle, non de financement. À l'inverse, les modèles de services axés sur les résultats ont démontré qu'une amélioration mesurable est possible lorsque la responsabilité est clairement définie.

La baisse de la qualité des services érode également la confiance du public. L'Institut des services axés sur les citoyens rapporte que, bien que 77 % des Canadiens aient interagi en ligne avec le gouvernement en 2023, le niveau de satisfaction a continué de diminuer. Lorsque les citoyens ne peuvent pas obtenir des renseignements exacts, ils retardent la production de leurs déclarations de revenus, font des erreurs dans leurs demandes de prestations ou se tournent vers des sources tierces non fiables. Cette friction administrative accroît les coûts de conformité pour tout le monde. À l'inverse, les provinces qui adoptent des modèles centrés sur les citoyens atteignent régulièrement des taux de satisfaction supérieurs à 85 %, preuve que c'est la conception – et non le financement – qui détermine les résultats. Les agents de première ligne, contraints par des scripts rigides et des systèmes désuets, subissent une forte pression et disposent d'une marge de manœuvre limitée. Les taux d'erreur et l'épuisement professionnel augmentent simultanément.

Le gouvernement adopte aussi, trop souvent, une approche excessivement prudente et réticente au changement dans les grands projets de services ou de technologies de l'information appuyés par la technologie. Les processus d'approvisionnement peuvent restreindre les technologies admissibles à des solutions déjà éprouvées mais dépassées, dans le but de réduire les risques – étouffant ainsi des solutions plus modernes et limitant les possibilités d'innovation pendant toute la durée des contrats.

L'Institut des services axés sur les citoyens rapporte que, bien que 77 % des Canadiens aient interagi en ligne avec le gouvernement en 2023, le niveau de satisfaction a continué de diminuer.

Ces mêmes défis – et les mêmes occasions de les surmonter – se retrouvent dans l'ensemble des portefeuilles qui touchent la vie quotidienne des Canadiens. Des programmes tels que l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse dépendent de décisions rapides et exactes. À Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, le volume élevé de dossiers et les longs délais de traitement continuent de mettre à l'épreuve la confiance du public. Anciens Combattants Canada doit faire preuve à la fois de compassion et de rigueur dans l'évaluation des prestations. Services aux Autochtones Canada doit offrir des prestations de santé et des services sociaux adaptés sur le plan culturel tout en renforçant les capacités locales. Services partagés Canada soutient ces efforts grâce à une infrastructure technologique d'entreprise sécurisée et évolutive. Lors des périodes de forte demande, l'Agence du revenu du Canada dépend d'une capacité d'appoint pour maintenir la continuité des services.

Dans chacun de ces cas, une modernisation axée sur les résultats – souvent rendue possible par des opérateurs expérimentés utilisant une intelligence artificielle responsable – peut réduire les arriérés, améliorer l'équité et accroître la satisfaction des citoyens, tout en garantissant la responsabilité et l'inclusion.



Le coût de l'inefficacité

Chaque réponse erronée, chaque appel manqué, chaque contact répété entraîne un coût – non seulement en argent, mais aussi en perte de confiance du public. Adopter de nouvelles solutions et faire évoluer les structures d'approvisionnement vers des modèles fondés sur la performance est essentiel pour rétablir un niveau de service non seulement adéquat, mais véritablement excellent.

Nouveaux horizons - La technologie et les opérateurs peuvent relever de grands défis

Le Canada peut devenir un chef de file mondial en matière d'intelligence artificielle responsable – fondée sur la supervision humaine, la reddition de comptes et l'équité. Pour y parvenir, l'expertise d'opérateurs expérimentés est essentielle. Ceux-ci forment et encadrent l'IA grâce à leur expérience du terrain, veillant à ce que la technologie apprenne auprès de personnes qui comprennent les programmes, les citoyens et les résultats visés. Lorsqu'elle est guidée par des experts et une gouvernance rigoureuse, l'IA devient un moteur de productivité – réduisant les coûts, améliorant la précision et renforçant la confiance du public. C'est ainsi que le Canada peut se moderniser de façon responsable : en alliant innovation et expérience pour dépenser moins et mieux servir.

Par exemple, le processus de conception de l'expérience client (CX) de Maximus combine une connaissance opérationnelle approfondie à la puissance de la plateforme TXM – une approche modulaire et axée sur les données qui regroupe technologies sécurisées, analyses et conception centrée sur l'humain dans une solution unique et flexible. TXM permet des transitions rapides et à faible risque pour les programmes publics, en modernisant les opérations existantes plutôt qu'en les reconstruisant à partir de zéro. Ensemble, CX et TXM accélèrent la mise en œuvre, simplifient l'intégration technologique et améliorent l'efficacité ainsi que la reddition de comptes, garantissant que chaque modernisation s'appuie sur les réalités concrètes de la prestation de services quotidiens aux Canadiens. Et grâce à des partenariats avec des opérateurs expérimentés, l'IA responsable produit déjà des résultats tangibles au sein des gouvernements des États-Unis et du Royaume-Uni.

« Guidée par des experts et une gouvernance rigoureuse, l'IA devient un moteur de productivité – réduisant les coûts, améliorant la précision et renforçant la confiance du public. »

– Maximus Canada

Résultats de Maximus au Canada et à l'échelle mondiale

Services de gestion des connaissances pour les centres de contact provinciaux

Un centre de contact provincial avait besoin d'assurer un service uniforme et de qualité pour de nombreux programmes. En mai 2023, Maximus a mis en place une solution de gestion des connaissances combinant l'appui de l'intelligence artificielle, une stratégie de contenu structurée et une expertise en sciences de l'information. Les agents peuvent désormais trouver l'information plus rapidement, résoudre les appels plus efficacement et se former sur plusieurs programmes pour une plus grande flexibilité.

Résultats :

- Satisfaction des citoyens : +10 %
- Temps moyen de traitement stable malgré une hausse d'environ 30 % du volume
- Scores d'assurance qualité : de 97,5 % à 98,2 %
- Taux d'utilisation : de 50-60 % à 85-92 %

Soutien provincial déployé rapidement lors des feux de forêt

Lors des feux de forêt de 2023, Maximus a mis sur pied un centre de contact omnicanal spécialisé en moins de 12 heures. L'équipe a communiqué avec les évacués afin de leur trouver un hébergement à l'hôtel, soutenue par des mises à jour en temps réel de la base de connaissances et des alertes par SMS.

Résultats :

- Les files d'attente prioritaires ont atteint un niveau de service de 100 % en 60 secondes
- Temps moyen de réponse : 2 secondes

Medicaid - Pennsylvanie

En Pennsylvanie, Maximus a simplifié le processus de dérogation à Medicaid, qui comptait 13 étapes, grâce à une technologie centrée sur l'utilisateur, à une formation complète du personnel et à des indicateurs de suivi transparents. Le délai de traitement est passé de 90 jours à 26, permettant ainsi aux personnes âgées et aux personnes en situation de handicap d'accéder plus rapidement aux soins appropriés. **Voir : Home and community-based care in Pennsylvania**

Résultats de Maximus au Canada et à l'échelle mondiale

Assurance qualité - Michigan

Au Michigan, Maximus a amélioré l'assurance qualité d'un important centre de contact desservant des programmes publics d'assurance maladie. La plateforme, soutenue par l'intelligence artificielle, analyse et évalue 90 % des appels en temps réel, tout en générant et en transcrivant automatiquement les enregistrements pour examen. Ce mécanisme de rétroaction continue a permis d'augmenter les scores moyens de qualité de 12,5 % en seulement trois mois. Ce mécanisme de rétroaction continue a entraîné une augmentation de 12,5 % des scores moyens de qualité en seulement trois mois. [Voir : Better CX through AI in Michigan](#)

Anciens Combattants - États-Unis

En collaboration avec le U.S. Department of Veterans Affairs, Maximus a déployé un système de traitement des dossiers médicaux alimenté par l'intelligence artificielle, qui automatise la gestion des demandes de prestations et l'extraction des données. Cette solution a permis de réduire par neuf le temps consacré à la révision manuelle et d'atteindre une capacité de traitement de 15 millions de pages par jour lors des périodes de forte demande. [Voir : AI-powered disability benefits processing for Veterans](#)

Calderdale - Assistant IA

Dans le West Yorkshire, au Royaume-Uni, le conseil municipal de Calderdale a déployé l'assistant numérique de Maximus, un agent conversationnel vocal et textuel alimenté par l'intelligence artificielle qui automatise les demandes courantes. L'assistant a résolu 88 % des conversations en ligne de manière autonome, redirigeant les autres vers des conseillers. Grâce à l'outil Intelligent Advisor et à une carte interactive, le conseil a amélioré l'efficacité de la gestion de l'éclairage public et du volume des demandes de services. [Voir : Transforming customer experience through AI assisted innovation - Maximus UK](#)

Royaume-Uni - Opérations générales de Maximus

Partout au Royaume-Uni, Maximus utilise l'intelligence artificielle pour gérer plus de 97 000 courriels et 200 000 communications en ligne chaque année. Des outils de synthèse personnalisés recueillent et distillent les informations essentielles provenant des interactions numériques, assurant ainsi la continuité du service et réduisant la nécessité pour les clients de répéter leurs renseignements. [Voir : Gen Z and AI: Revolutionising contact centres for a digital-first generation - Maximus UK](#)

Mise en œuvre - Catalyser un modèle moderne de prestation des services publics

La réforme ne se produira pas par de simples améliorations progressives. Elle exige une action délibérée, soutenue par le leadership, afin de remplacer les anciennes méthodes par un modèle qui valorise les résultats, la reddition de comptes et l'innovation centrée sur l'humain.

L'engagement du gouvernement Carney envers la modernisation offre l'occasion de catalyser ce changement. Le leadership doit positionner la performance des services publics comme un impératif national, au même titre que la discipline budgétaire, la croissance économique ou la responsabilité environnementale. Lorsqu'un gouvernement s'engage clairement envers les résultats et la transparence, les citoyens répondent par une confiance renouvelée. La première étape consiste à rendre explicite le leadership politique et administratif. Les ministres et leurs sous-ministres devraient considérer la prestation de services comme une pierre angulaire d'une bonne gouvernance. L'alignement des mandats ministériels sur les résultats pour les citoyens garantirait que la conception des programmes, la technologie et les ressources humaines évoluent de manière cohérente.

Ensuite, les processus d'approvisionnement doivent évoluer. Les contrats traditionnels définissent des livrables; l'approvisionnement axé sur les résultats définit la réussite. En récompensant les améliorations mesurables – qu'il s'agisse des délais de résolution, de la satisfaction ou de l'efficacité des coûts – le gouvernement peut favoriser une innovation continue. Dans de tels cadres, les partenaires sont encouragés à s'adapter, à automatiser et à optimiser, plutôt qu'à simplement se conformer.

Il est tout aussi important de reconnaître que la technologie, à elle seule, ne permettra pas d'assurer la transformation. Les véritables progrès dépendent de la collaboration avec des opérateurs, et non de simples fournisseurs. Les partenaires expérimentés en prestation de services apportent une expertise intégrée en matière de personnel, de processus et de systèmes. Ils savent comment gérer des environnements à volume élevé d'interactions avec les citoyens, adapter les modèles de main-d'œuvre et préserver l'intégrité des données.

Une fonction publique modernisée repose également sur une culture d'amélioration continue. Les ministères doivent adopter cette approche comme réflexe – tester, mesurer et ajuster plutôt que de lancer de vastes projets pluriannuels rigides, incapables de s'adapter une fois amorcés. Les projets pilotes démontrant des progrès tangibles devraient être rapidement élargis, accompagnés de rapports transparents sur les résultats de performance.

La modernisation doit également revaloriser la main-d'œuvre. En donnant aux employés accès à de meilleurs outils, à des analyses pertinentes et à des systèmes soutenus par l'intelligence artificielle, on renforce les capacités humaines plutôt qu'on ne les remplace. Lorsque les employés peuvent se concentrer sur des interactions complexes et à forte valeur ajoutée, l'expérience des citoyens s'en trouve améliorée et la productivité augmente.

Si elle est menée avec rigueur et transparence, cette transformation rétablira à la fois l'efficacité et la dignité du service public – démontrant aux Canadiens que leur gouvernement peut offrir une qualité de service à la hauteur de leurs attentes.

La modernisation ne consiste pas à remplacer les gens par des systèmes, mais à leur donner de meilleurs systèmes pour mieux servir les autres.

Catalyser, ne pas remplacer

Personnes Processus

= Confiance
des citoyens

Technologie

Conclusion

Le plus récent rapport de la vérificatrice générale ne doit pas être perçu comme une mise en cause d'un seul organisme, mais comme un avertissement adressé à l'ensemble du système. L'ancien modèle – fait de processus superposés, de responsabilités fragmentées et de technologies déconnectées des besoins humains – ne peut plus offrir l'efficacité ni la confiance que les Canadiens exigent.

Les conditions politiques et opérationnelles sont maintenant réunies pour le changement. La volonté existe, l'expertise existe, et le secteur privé est prêt à contribuer. Ce qu'il reste à accomplir, c'est le travail exigeant de transformer l'intention en action : passer des idées à de nouvelles stratégies d'approvisionnement et à une exécution concrète pour catalyser la modernisation.

Il ne s'agit pas de modifier qui fournit les services publics, mais bien de transformer la façon dont ces services sont offerts – pour les citoyens, pour les employés, pour la performance économique et pour la crédibilité du gouvernement lui-même.

Offrir les bons services aux Canadiens du premier coup n'est pas un luxe. C'est un impératif fondamental pour qu'ils continuent de faire confiance à leur gouvernement, autant dans la gestion quotidienne que dans la réalisation de grands projets.

À propos de Maximus Canada

Maximus Canada est un partenaire de confiance des gouvernements à travers le pays, se spécialisant exclusivement dans la prestation de services publics afin de faire progresser les Canadiens, la technologie et l'administration publique.

Depuis plus de vingt ans, l'entreprise aide les gouvernements à moderniser leurs services grâce à son expertise en expérience client, en services technologiques et de consultation, ainsi qu'en services de santé. L'organisation canadienne allie une connaissance approfondie des opérations locales à une compréhension des technologies mondiales transformatrices pour guider l'avenir du secteur public. Grâce à une prestation axée sur l'utilisateur, une innovation continue et une expertise reconnue du secteur public, Maximus propose une approche résolument canadienne de l'excellence en matière de services publics.

Présente dans plusieurs provinces et territoires, Maximus Canada emploie une main-d'œuvre entièrement canadienne de plus de six cents employés et conserve l'ensemble des données, des infrastructures et des opérations clients à l'intérieur des frontières canadiennes, assurant ainsi la conformité à la Loi sur la protection des renseignements personnels, à la LPRPDE et aux lois provinciales applicables. Son environnement d'hébergement de données sécurisé, entièrement situé au Canada, offre aux gouvernements la garantie que les renseignements sensibles des citoyens ne quittent jamais la juridiction nationale. Ce modèle « par des Canadiens, pour les Canadiens » permet aux gouvernements de moderniser leurs services en toute confiance, en sachant que la souveraineté, la sécurité et la reddition de comptes demeurent pleinement protégées.

L'expertise de Maximus réside dans sa capacité à traduire des mandats de politiques publiques complexes en résultats concrets et mesurables pour les citoyens. Ses services intègrent des centres de contact multilingues et omnicanaux, l'administration des programmes d'admissibilité et de prestations, la gestion des réclamations de santé ainsi que la consultation technologique et la modernisation des systèmes. Au cœur de ces activités se trouve la plateforme Total Experience Management (TXM) – une approche modulaire et axée sur les données qui combine technologies sécurisées, analytique et conception centrée sur l'humain dans un cadre unique et flexible. TXM permet d'assurer des transitions rapides et à faible risque en modernisant les opérations publiques existantes plutôt qu'en les reconstruisant entièrement. Combinée au processus de conception de l'expérience client (CX), qui associe vision opérationnelle et conception centrée sur les utilisateurs, Maximus offre des solutions pratiques, évolutives et adaptées aux réalités quotidiennes du service public.

Grâce à la combinaison de CX et TXM, Maximus soutient certains des systèmes de services publics les plus vastes et les plus complexes du pays. Ses équipes gèrent chaque année des millions d'interactions avec les citoyens, offrent une assistance multilingue dans plus de cent langues et assurent une capacité d'appoint pendant les périodes de forte demande. Dans le domaine de la santé, Maximus administre des programmes de prestations, de réclamations et d'inscription qui rejoignent des millions de Canadiens dans neuf provinces et territoires. Dans chaque cas, l'entreprise maintient un accent constant sur la qualité, l'accessibilité et la satisfaction des citoyens, mesurées à l'aide d'indicateurs de performance transparents et de cycles d'amélioration continue.

La culture opérationnelle de Maximus repose sur l'innovation responsable. Son approche de l'automatisation et de l'intelligence artificielle est fondée sur la supervision humaine et la gouvernance du secteur public. Les outils d'apprentissage automatique sont conçus et entraînés sous la supervision d'opérateurs expérimentés qui comprennent les programmes, les politiques et les citoyens servis. Ainsi, la modernisation vise à renforcer les capacités humaines plutôt qu'à les remplacer, améliorant à la fois l'efficacité et la confiance.

Livré par des Canadiens. Propulsé par l'expérience.

Michael Wilson, vice-président national chargé de la croissance, dirige les efforts stratégiques de Maximus Canada visant à accroître la valeur offerte aux gouvernements et aux collectivités à travers le pays.



Sources

<https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/31-Canada>
<https://www.deloitte.com/us/en/insights/industry/government-public-sector-services/automation-and-generative-ai-in-government/generative-ai-for-government-work-tasks.html>
https://publications.gc.ca/collections/collection_2025/sct-tbs/BT48-55-2025-fra.pdf
<https://www.canada.ca/fr/services-partages/campagnes/histoires/l-automatisation-intelligente-permet-au-gc-d-travailler-plus-efficacement.html>
<https://www.comm100.com/wp-content/uploads/2024/02/application/pdf/Global-Affairs-Canada-customer-story-20240101.pdf>
<https://maximuscanada.ca>

Contact

Michael Wilson
Vice-président national chargé de la croissance
Maximus Canada
michael.wilson@maximuscanada.ca