



UnGouv

Une vision pour une prestation des
services numériques et son
infrastructure habilitante

Conseils mixtes

Le 26 septembre 2018

Objectif de la présentation

Voici les objectifs de cette présentation :

- Mettre en œuvre **UnGouv**, la vision du gouvernement du Canada pour une prestation des services numériques et son infrastructure habilitante.
- Décrire **l'approche pour atteindre** cette vision.

L'évolution du gouvernement : Une exigence

Le premier ministre du gouvernement
numérique au Canada

Adhésion du Canada au groupe des sept
nations de l'ère numérique (D7)

Service numérique canadien

Partenariat pour un gouvernement ouvert

Conseil d'examen de l'architecture intégrée

Protocole d'entente (PE) entre le Canada et
l'Estonie sur la coopération numérique

Mandat d'expérimentation du GC

Leçons tirées de Phénix



Risk, rewards, results.
“That's the road to innovation.
We are making this a reality,
and with the help of dedicated
public service employees, we are
confident this is just the start.”

- The Honourable Scott Brison
President of the Treasury Board

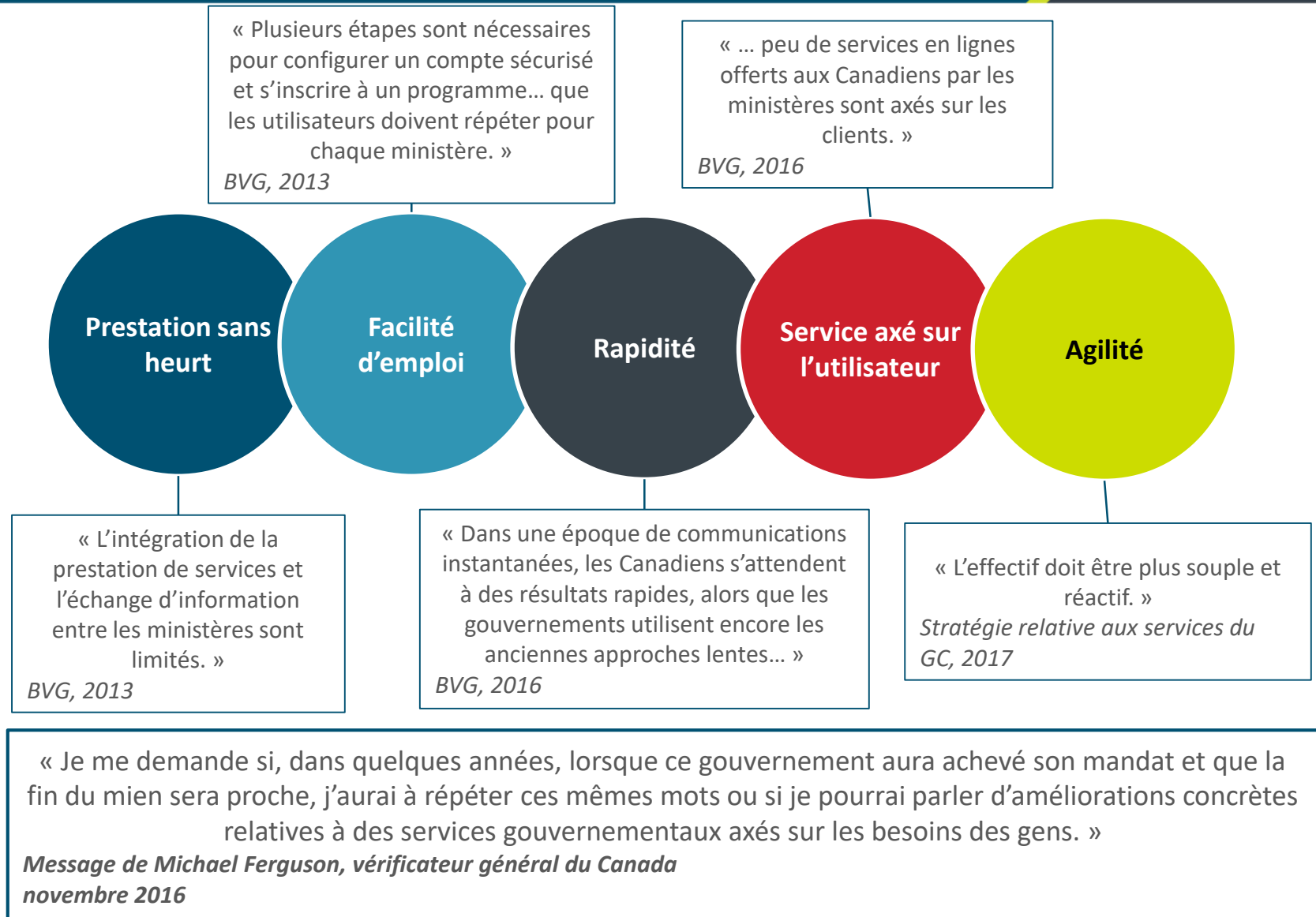
#GC2020 | @TBS_Canada

Canada

Risques, récompenses, résultats.

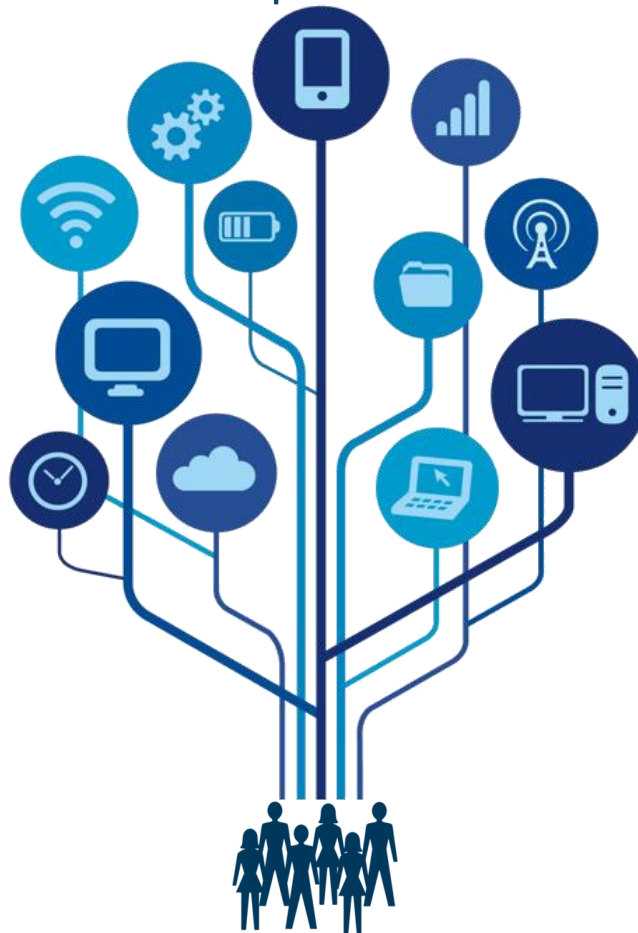
« C'est la voie de l'innovation. Nous en faisons une réalité et avec l'aide des employés dévoués de la fonction publique, nous sommes sûrs que ce n'est que le début. »
– L'Honorable Scott Brison, président du Conseil du Trésor

Améliorer la prestation de services du GC



Et si...

... les gouvernements mettaient en place la gouvernance et les mécanismes techniques requis pour permettre une approche de « pas de mauvais choix » pour les services, tout en adhérant aux meilleures normes concernant la protection de la vie privée?



Récit d'utilisateur 1 : Rappels de médicaments d'ordonnance

Tout service. Toute plateforme. Tout appareil. Tout partenaire.



Une grand-mère est dans son salon.

Elle communique avec son service Alexa, d'Amazon, ou son Google Home...

Le système lui répond en disant :

« Bonjour Jeanne. J'ai reçu une mise à jour du gouvernement comme quoi il y a un rappel sur votre médicament d'ordonnance. »

« Souhaitez-vous que j'en informe votre pharmacie et que je demande que votre nouvelle prescription soit livrée dès que possible? »

Plutôt que de s'attendre à ce que Jeanne sache qu'elle doit consulter un site Web fédéral ou provincial, ou qu'elle rassemble les éléments d'information, nous pouvons rendre ce service disponible où elle est.

Récit d'utilisateur 2 : Démarrage d'une petite entreprise



Tout service. Toute
plateforme. Tout appareil.
Tout partenaire.

Janette veut poursuivre sa passion de toute une vie et créer une petite entreprise de design.

Janette utilise sa tablette pour enregistrer sa nouvelle entreprise et présenter en même temps une demande de prêt à la petite entreprise par l'entremise de sa banque.

Sur sa tablette, Janette répond à un simple questionnaire que la banque utilise pour enregistrer son entreprise auprès des divers ordres de gouvernements, et notamment pour obtenir son numéro d'entreprise et son numéro de TPS/TVH. La banque s'en sert également pour lui créer un compte d'entreprise, reliant tous ses renseignements organisationnels aux règles et règlements pertinents.

Janette se voit aussi offrir des options de financement qu'elle utilise pour réduire la taille du prêt qu'elle demande.

Au lieu de nous attendre à ce que Janette connaisse tous les endroits où elle doit aller et toutes les étapes qu'elle doit suivre pour enregistrer son entreprise, nous pouvons simplifier et personnaliser le processus et faire en sorte que Janette ait accès à ce service là où elle se trouve.



Vision

Vision d'UnGouv

La vision d'UnGouv vise à intégrer sans problème les offres de la fonction publique dans la vie numérique des Canadiens, **en partie caractérisés par l'intégration des services sur les plateformes, sur les appareils et chez les partenaires existants.**



Tout service

Renouvellement de passeport, production d'une déclaration de revenus, perception de prestations sociales.



Toute plateforme

Facebook, LinkedIn, Expédia, etc.



Tout appareil

Téléphones intelligents, téléviseurs, voitures, assistants personnels en intelligence artificielle (IA) (Alexa, Google Assistant, Cortana, etc.).

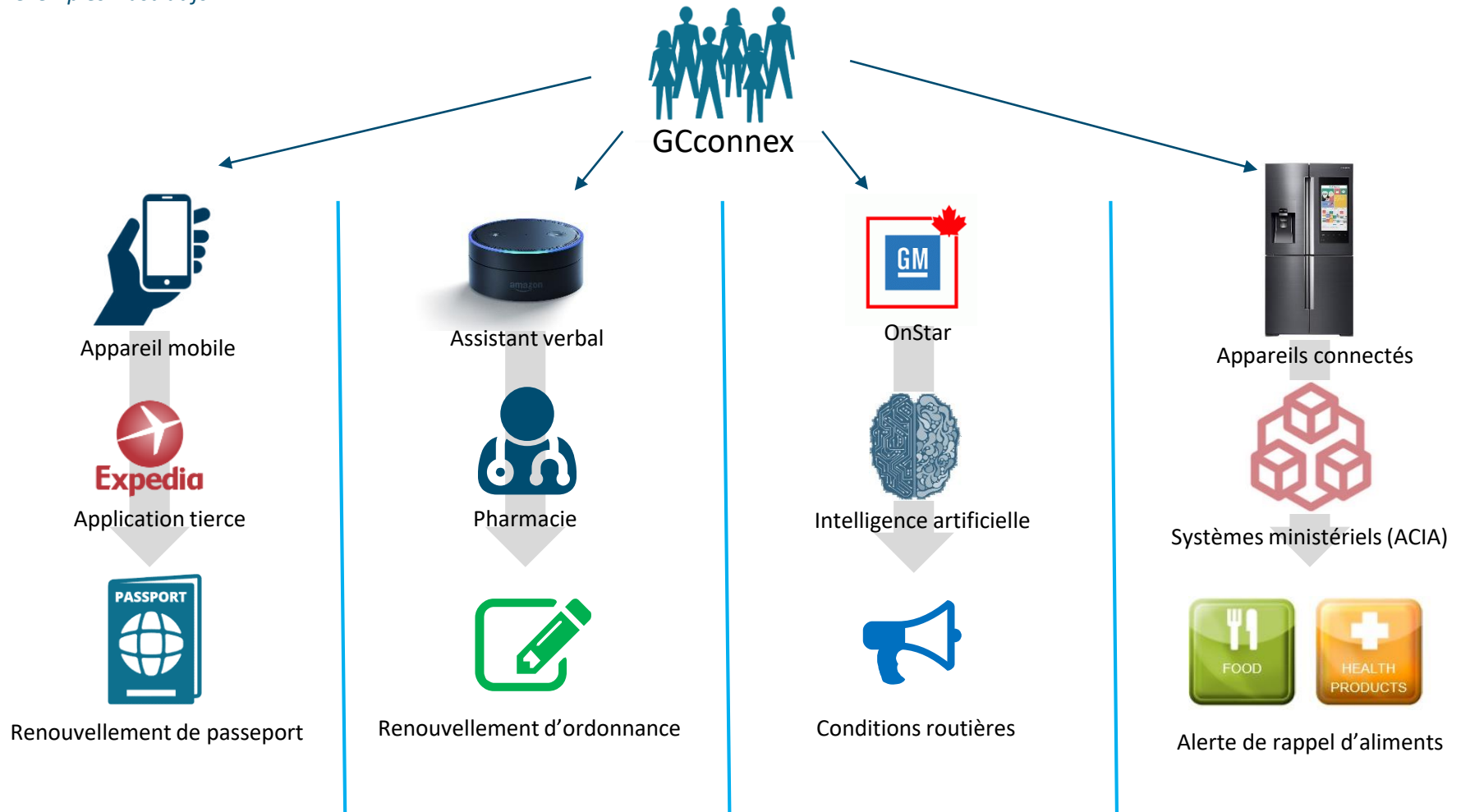


Tout partenaire

Collectivités de source libre, provinces, secteur privé, milieu universitaire, organismes sans but lucratif.

Parcours d'utilisateur : Service sans heurt facilité par la technologie

**exemples illustratifs*



Rendu possible par : **l'interopérabilité des données, l'identification numérique et les partenaires de prestation**

Ce que cela signifie pour les Canadiens

Pour le citoyen moyen, UnGC signifiera que les services publics **sont intégrés sans problème dans leur vie numérique**, entraînant ainsi une expérience de service simple, sans heurt et personnalisé.



Je serai capable de...

Avoir **un compte** où je peux contrôler mes renseignements personnels – « dites-nous une seule fois » (p. ex., une ouverture de séance pour tous les services).

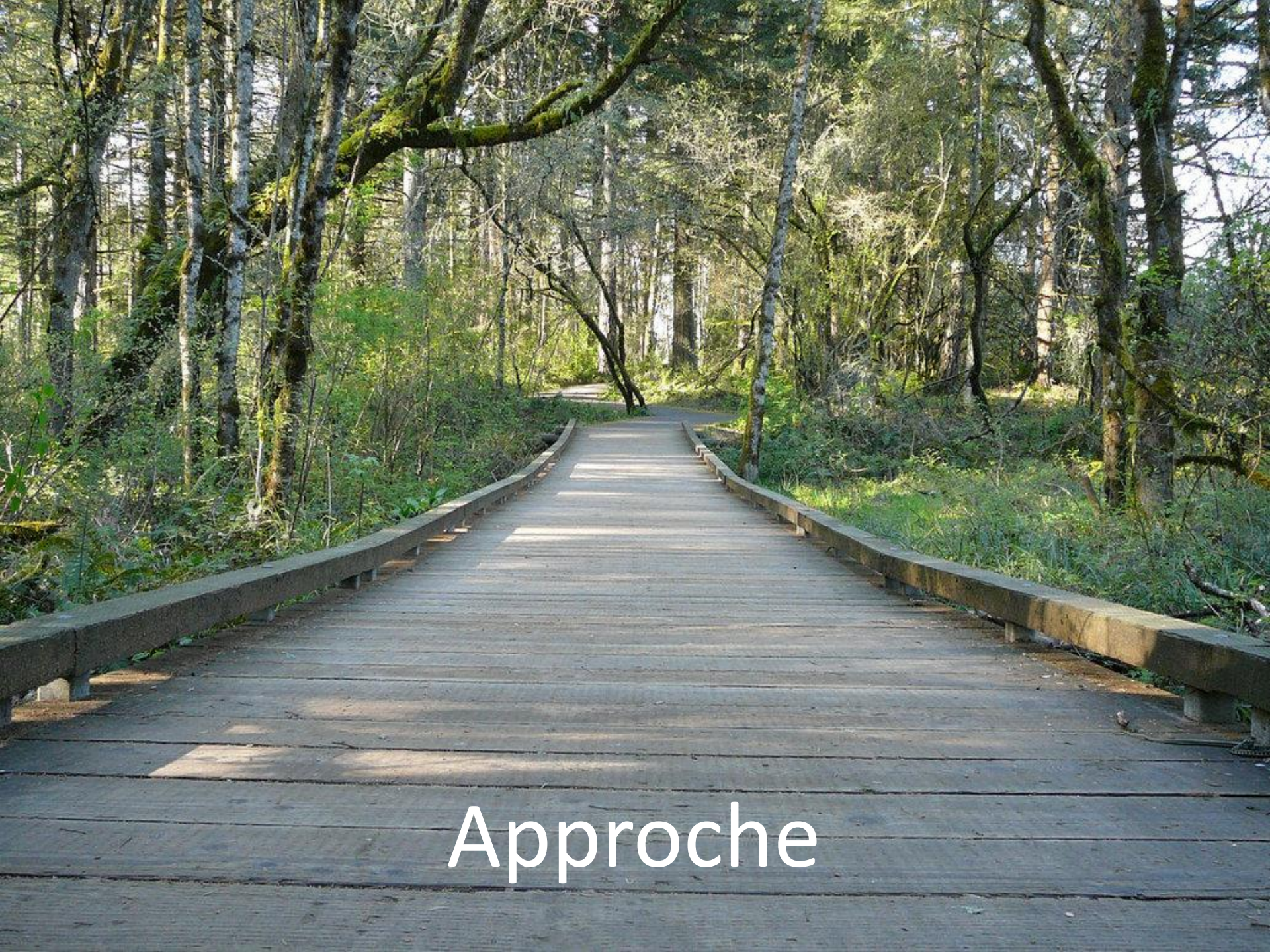
Prouver qui je suis (authentification) au moyen d'identités numériques de confiance (services provinciaux, firmes de télécommunications, services publics, banques, etc.).

Avoir confiance que je fais affaire avec le gouvernement provincial ou fédéral, même si c'est par l'intermédiaire de tierces parties (p. ex., utiliser Monster.ca à des fins de déclarations d'assurance-emploi).

Avoir les services publics offerts sans problème **sur des plateformes que j'utilise déjà** (p. ex., les temps d'attente aux frontières disponibles sur Google Maps).

D'être **avisé de façon proactive** non seulement que ma demande de service ait été reçue, traitée ou approuvée, mais aussi de mon admissibilité aux services (p. ex., avis qu'une nouvelle subvention a été accordée et que je suis admissible à présenter une demande).





Approche

1. Acheter le cadre numérique

Qu'est-ce que c'est?

Établir les objectifs, les priorités et les procédures pour la concrétisation d'un gouvernement numérique.

Comment y arrivera-t-on?

En mettant sur pied des instruments de politique, des normes et des directives stratégiques et des orientations opérationnelles, notamment :

- Normes relatives au numérique*
- Normes architecturales*
- Outils numériques*
- Examen des obstacles législatifs
- Politique sur le numérique
- Stratégie et gouvernance relatives aux données

**Voir l'annexe D pour plus de renseignements*

Régie des données **Sécurité et confidentialité**

Accessibilité normes

ouvertes **Habilitation**

Centré sur

l'utilisateur

Collaborer Réitérer fréquemment

Travailler dans les Services

éthiques ouverts

2. Établir l'écosystème technique

Qu'est-ce que c'est?

Un ensemble d'applications intégrées et de solutions d'infrastructure qui sont reliées ensemble pour former un réseau.

Comment y arrivera-t-on?

Au niveau fédéral, par l'intermédiaire d'une approche connue sous le nom de gestion des regroupements (voir l'annexe B). Les regroupements, dont chacun sera dirigé par un ministère du gouvernement fédéral, créent collectivement une chaîne de valeur technologique pour le gouvernement du Canada par la coordination des capacités, les alliances stratégiques et le développement en collaboration.



3. Gestion du changement et de la culture

Qu'est-ce que c'est?

Leadership sur la culture et la gestion du changement afin d'habiliter et de mobiliser un milieu de travail numérique.

Comment y arrivera-t-on?

En faisant les choses différemment – un des aspects sera l'utilisation d'approches de gestion de projets agile pour résoudre les problèmes.

En utilisant les besoins des usagers, plutôt que les structures gouvernementales, comme moteur de la conception de politiques, de programmes et de services.

Évolution constante au moyen de l'expérimentation rigoureuse – lancement de projets-pilotes, de prototypes et de solutions viables dont on peut élargir la portée.



Principes pour pouvoir avancer



Collaborer avec les partenaires, dialoguer avec les collectivités de professionnels et faire appel à la « sagesse populaire » pour faire avancer les solutions.



Rendre les données appropriées ouvertes par défaut, utiliser les outils et les solutions de source libre.



Élaborer les solutions de manière agile, itérative et axée sur la collaboration en utilisant des projets-pilotes, des prototypes et des expériences et en faisant appel à des équipes multidisciplinaires



Maximiser la disponibilité des solutions de service communes afin de veiller à ce que l'expérience des utilisateurs soit harmonieuse et sans heurt.

Annexe

Annexe A : Ce que nous avons entendu des Canadiens : Attentes à l'égard des services



Sondage téléphonique
auprès de
2 500 Canadiens



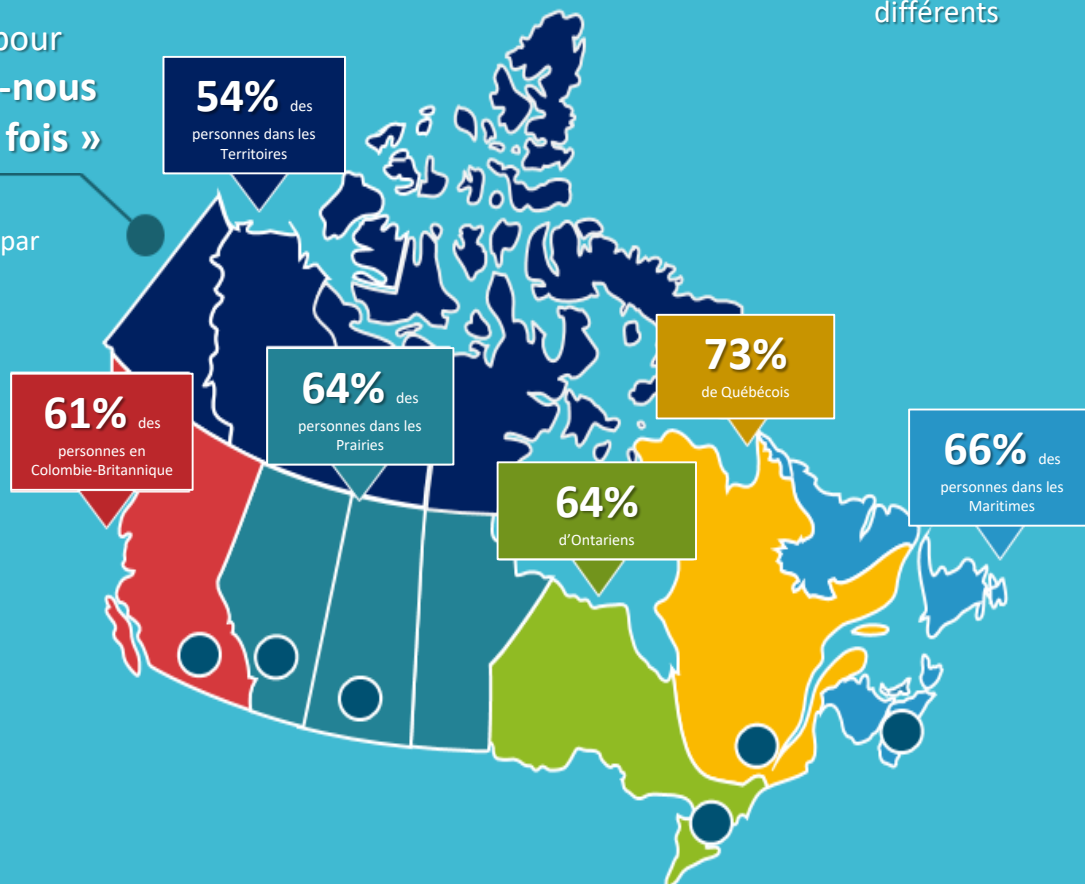
Sondage en ligne
auprès de
1 033 Canadiens



12 groupes de
discussion en
personne à 6 endroits
différents

Soutien pour
« Dites-le-nous
une seule fois »

Résultats
téléphoniques par
région



Principales constatations

2/3

Proportion qui appuie l'option de fournir leurs renseignements personnels une fois seulement en vue d'accéder aux services de l'ensemble des ministères du GC

Avantages de l'échange de renseignements



La praticité a été le plus souvent mentionnée en tant qu'avantage possible.



La sécurité des données se classait en tête des inconvénients possibles.

Perception de l'échange de renseignements actuel

Téléphone

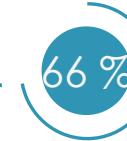


En ligne



Proportions de ceux qui pensent que le GC partage leurs renseignements personnels dans le cadre de la prestation de services.

Téléphone



En ligne



Proportions de ceux qui pensent que le GC partage leurs renseignements personnels avec le gouvernement provincial ou territorial.

Confiance à l'égard de la protection de l'information



Près de 80 % des Canadiens indiquent qu'ils ont au moins un certain niveau de confiance dans le GC en ce qui concerne la protection de l'information.

Canaux de service du GC préférés

■ Téléphone (nbre : 2 228)

■ En ligne (nbre : 1 033)



46 % | 32 %
préfèrent par
téléphone



33 % | 48 %
préfèrent en ligne



18 % | 15 %
préfèrent en
personne

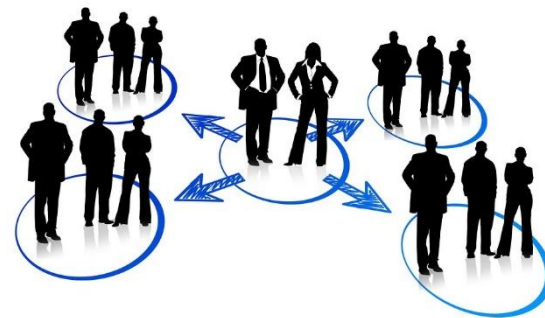
Annexe B : Gestion de regroupements

Qu'est-ce qu'un regroupement?

- Il s'agit d'un groupe d'organisations ayant la même spécialisation qui partagent les mêmes exigences, défis et objectifs opérationnels, qui forment un réseau afin de trouver ensemble des solutions à des problèmes.

Pourquoi se regrouper?

- Une occasion de tirer parti des ressources et de l'expertise des autres (coordination des capacités, alliances de recherche, expertise technique, souplesse des RH) tout en faisant progresser les objectifs et les intérêts de sa propre organisation.



Regroupements technologiques d'UnGC



Systèmes de gestion de contenu



Identification numérique



Intégration des services de tiers



Gestion de l'identité



Interopérabilité



Magasin API



Intégration des canaux



Appareil mobile



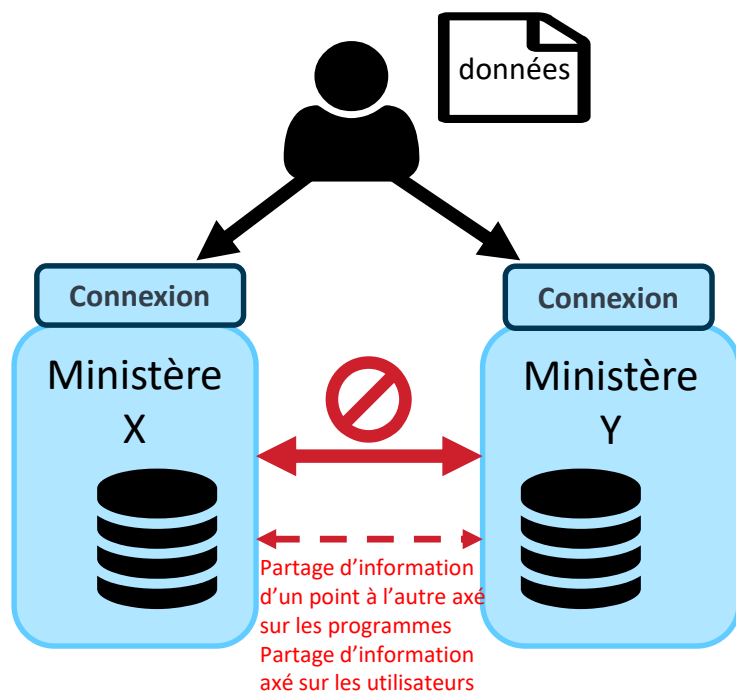
Intégration du portail



Gestion des comptes

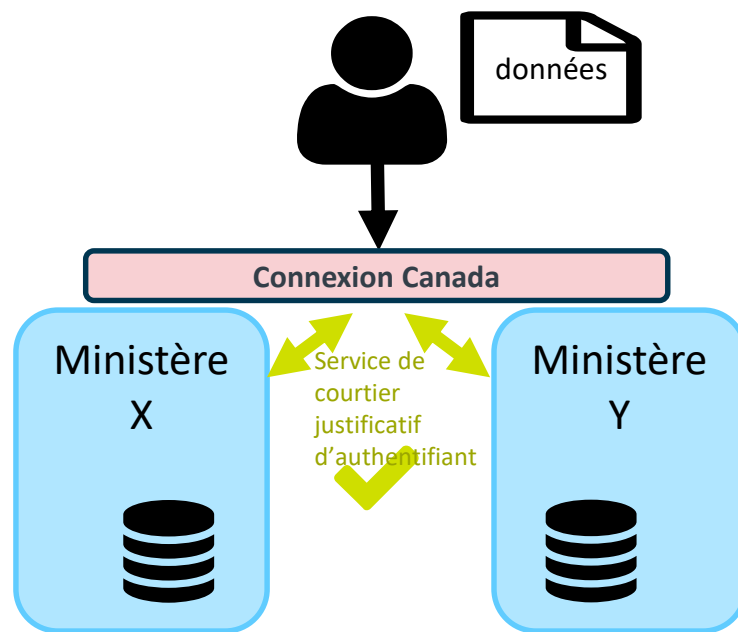
Annexe C : Flux et gestion des renseignements personnels

Actuelle



- Les renseignements personnels sont recueillis **plusieurs fois**.
- **Plusieurs copies** des renseignements personnels existent parmi les ministères.
- Le **partage** de renseignements personnels entre les ministères est **limité** et les données ne peuvent être partagées que dans certaines circonstances.

UnGouv



- On recueille les renseignements personnels **une seule fois**.
- On **conserve les renseignements personnels** et y accède à **un seul endroit** (ils ne sont pas copiés et gardés ailleurs).
- Les ministères **partagent** les renseignements personnels (et doivent le faire dans certaines circonstances).
- Les dépôts de renseignements personnels sont **plus petits et mieux sécurisés qu'avant** et leur nombre est **limité**, ce qui réduit le risque.
- La transparence est augmentée, car les citoyens **peuvent savoir qui a consulté leurs renseignements personnels**.

Annexe D : Ensemble de normes relatives au numérique

STRATÉGIQUE : Normes relatives au numérique – l’image complète

But : Aspirations de haut niveau en vue d’orienter le GC dans la transformation numérique et la prestation accrue de services. Les résultats seront liés à la politique sur le numérique. Il s’agit du POURQUOI.

Public : Fournisseurs de services du GC, secteurs de programme.

TACTIQUE : Normes architecturales – le Quoi

But : Fournir une liste de vérification pratique aux ministères qui développent des solutions de service. Il s’agit du QUOI.

Public : Dirigeants principaux de l’information, réalisateurs et architectes.

OPÉRATIONNEL : Outils numériques – Façon de faire

But : Orientation et outils pratiques démontrant la façon de mettre en œuvre les normes.

Il s’agit du COMMENT.

Public : Praticiens, développeurs et personnel de première ligne du GC.