

EXAMEN DES CONSEILS MIXTES, DU CPSSP, DU CDPISP ET DE LEURS SOUS-COMITÉS ET GROUPE DE TRAVAIL

Révisé le 10 février 2016

pour discussion par le Groupe de travail sur le cadre

Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

Coprésidents : Jacques Paquette, Service Canada

Chris Bookless, Yukon

2

MISSION :

- Le CPSSP est une coalition regroupant les têtes dirigeantes de la communauté de prestation des services du secteur public du Canada. Les membres du CPSSP se consacrent à créer une culture du service axé sur le client. Le CPSSP est un catalyseur qui : **diffuse de l'information, recense les défis communs, mène des études pour en apprendre davantage sur les besoins des clients, élabore des solutions pratiques et assure la liaison entre les services gouvernementaux lorsque cela est possible. La mission du CPSSP est de faire en sorte que le secteur public du Canada demeure un chef de file dans la prestation de services modernes et de haute qualité en offrant une expérience client qui satisfait ou dépasse les attentes du public et du milieu des affaires canadiens.**

OBJECTIFS :

- 1. **Promouvoir des initiatives qui influencent de façon positive la prestation de services efficaces, rentables et centrés sur les clients au sein d'une même administration et entre diverses administrations, lorsque cela est possible.**
- 2. **Partager de l'information; constituer une banque et des réseaux de savoir, y compris des communautés de pratique qui se concentrent sur des mesures stratégiques en vue d'améliorer la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.**
- 3. **Renforcer les relations intergouvernementales entre les des trois ordres de gouvernement.**
- 4. **Soutenir la Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services grâce à des mesures collaboratives destinées à optimiser leurs programmes.**
- 5. **Établir des partenariats avec des organismes liés à la prestation de services.**
- 6. **Continuer à collaborer étroitement avec le CDPISP pour faire progresser le programme d'amélioration de la prestation des services.**

Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP)

Coprésidents : John Messina, SCT, Gouvernement du Canada

Harry Turnbull, Ville de Windsor, ASIM Est

3

MISSION :

Permettre l'amélioration de la prestation des services au public canadien grâce à un travail de collaboration à l'échelle des gouvernements et au leadership évident dans le domaine de la gestion de l'information et de la technologie.

OBJECTIFS :

1. Offrir une tribune favorisant une franche communication entre les membres aux fins de l'échange de renseignements, de pratiques exemplaires et d'idées, et fournir soutien et conseils aux autres DPI pour les questions touchant :

- ☐ à l'efficacité de la gestion et à l'utilisation de l'information et de la technologie en vue d'appuyer les objectifs et les programmes du secteur public;
- ☐ aux produits et services de TI, y compris la participation du secteur privé à la gestion et à la prestation des services de gestion de l'information ou de technologie de l'information, ou les deux, dans le secteur public.

2. Assurer le leadership en lançant et en appuyant :

- ☐ des communautés de pratique en GI ou en TI
- ☐ des projets de collaboration en GI ou en TI

en vue d'en tirer un avantage mutuel et de permettre aux administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales de réaliser des économies d'échelle.

Sous-comités et groupes de travail

□ **Sous-comités des Conseils mixtes :**

- Sous-comité sur la gestion de l'identité (SCGI)
 - Carrefour numérique canadien (CNC)
- Sous-comité sur la protection des renseignements personnels
- Comité de recherche
- Sous-comité du mappage des services (SCMS)
- Groupe de travail sur les données et l'information ouvertes

□ **Sous-comités du CPSSP :**

- Groupe de travail sur les services aux entreprises
- Groupe de travail sur l'établissement des coûts
- Groupe de travail sur les orientations stratégiques
 - Passage d'un mode à l'autre
 - Collaboration entre réseaux de prestation de services
 - Avis de décès

□ **Sous-comités du CDPISP :**

- Sous-comité national des dirigeants principaux de l'information sur la protection de l'information
- Sous-comité sur la gestion de l'information (GI)
- Groupe de travail sur les acquisitions en technologies de l'information
- Groupe de travail sur l'infonuagique (GTI)
- Groupe de travail sur les politiques relatives aux technologies de l'information et des communications (TIC)

□ **Autres groupes :**

- Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services
- Greffiers et secrétaires de cabinet

Sous-comités et groupes de travail des Conseils mixtes

Sous-comité sur la gestion de l'identité (SCGI) *(formé en 2011)*

Coprésidents : Rita Whittle (SCT) et Fred Pitt (Ontario)

□ **Mandat**

- Les administrations ont convenu d'adopter une vision pancanadienne en matière de gestion de l'identité et de prestation des services. Le SCGI collabore avec le Carrefour numérique canadien (CNC) et le Conseil de l'identification et de l'authentification numériques du Canada (CIANC) pour mettre en place des assises solides permettant de fédérer la gestion de l'identité.
- Le SCGI représente la fonction publique sous un angle plus large, en facilitant la consultation, le dialogue et la discussion entre les administrations. Il élabore, entre autres, des documents de travail, des stratégies, des positions de principe et des recommandations susceptibles de faire progresser la mise en place d'une approche pancanadienne uniforme afin de traiter les enjeux liés à la gestion de l'identité au-delà du secteur public, y compris la gouvernance à long terme de la gestion de l'identité. De plus, le SCGI favorise la mise en commun et la circulation des renseignements entre les administrations, y compris le partage de pratiques exemplaires, la tenue de discussions sur les enjeux, la surveillance de l'évolution des initiatives menées au sein des administrations et l'établissement de rapports à ce sujet.
- Le SCGI entretient des relations étroites avec la Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services.

□ **Activités en cours** — À vérifier auprès du SCGI.

Gestion de l'identité : Carrefour numérique canadien (CNC)

Coprésidentes : Annik Casey (SCT) et Sophia Howse, C.-B.

□ Mandat

- Mettre en place un service sécurisé pour faciliter le partage d'information entre les administrations.

La vision suivante a été approuvée lors de la réunion de 2014 des membres de la Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services :

« Les citoyens et les entreprises peuvent accéder simplement et rapidement, en toute sécurité, aux services offerts de la manière qu'ils choisissent et qu'ils maîtrisent. »

□ Activités en cours — À vérifier auprès du CNC.

Sous-comité sur la protection des renseignements personnels *(formé en 2005)*

Président : Chad Hoskins (C.-B.)

□ **Mandat**

- Fournir un forum pancanadien pour l'échange de renseignements concernant les recherches, les pratiques exemplaires, la formation, les produits de TI et d'autres ressources liés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels à l'appui des programmes et des objectifs du secteur public.
- Appuyer la mission du CDPISP qui consiste à « permettre l'amélioration de la prestation des services au public canadien grâce à un travail de collaboration à l'échelle des gouvernements et au leadership évident dans le domaine de la gestion de l'information et de la technologie ».
- Appuyer le mandat du CPSSP qui consiste « à communiquer l'information, nouer des partenariats et favoriser l'adoption de solutions visant à améliorer la prestation des services dans le secteur public » en jouant un rôle de leader et de coordonnateur au regard des dossiers liés à l'accès à l'information et à la protection des renseignements personnels.

□ **Activités actuelles**

- Dialogue soutenu sur des enjeux tels que les protocoles relatifs aux atteintes à la vie privée et la production de rapports à ce sujet, le gouvernement ouvert, les modèles de services partagés, la législation, les barèmes de droits et les demandes d'accès à l'information courantes.
- Le Sous-comité a convenu lors de sa réunion de mai 2015 qu'il fallait préparer un nouveau plan de travail relatif à des projets hautement prioritaires. Des travaux sont en cours afin de mettre en place une bibliothèque de documents partagés, de recenser des paramètres communs en matière de protection de la vie privée et d'accès dans l'ensemble des administrations et d'harmoniser davantage le travail du Sous-comité avec celui des Conseils mixtes.

Comité de recherche *(formé en 1998)*

Coprésident fédéral : Richard Dalpé (SCT)

Coprésident provincial : poste vacant

11

□ **Mandat**

- Recenser, concevoir et mener des études intergouvernementales en vue d'améliorer la prestation des services au sein du secteur public. Cela peut inclure de la rétroaction concernant les objectifs de recherche du sondage *Les citoyens d'abord*, du rapport *L'Accent sur les entreprises* et d'autres études de l'ISAC, des recherches commandées à des fournisseurs, la mise à profit de projets de recherche réalisés par certaines administrations, la mobilisation de la collectivité universitaire afin d'exploiter les bases de données existantes en vue d'en extraire de nouveaux renseignements, la sollicitation de rapports de recherche relativement à des thèmes d'importance, le recensement des pratiques exemplaires à l'échelle canadienne et internationale, la production d'études de cas dans des secteurs d'intérêt, etc.

□ **Activités en cours**

- Les travaux du Comité de recherche sont actuellement suspendus jusqu'à ce que les Conseils mixtes aient statué sur son rôle et ses travaux futurs.

Sous-comité du mappage des services *(formé en 2008)*

Coprésidents : Serge Caron (SCT), Adele McDonald (Ville d'Edmonton) et Richard Liu (N.-É.)

☐ **Mandat**

- Fournir une tribune intergouvernementale de partage d'information et de communication sur des sujets et des initiatives susceptibles d'intéresser les spécialistes du mappage des services et les architectes d'entreprise de tous les ordres d'administration publique au Canada.
- Participer à l'élaboration de modèles de service axés sur le citoyen (tels que le Modèle de référence des gouvernements canadiens (MRGC)), de méthodes (telles que le Programme de transformation opérationnelle (PTO) ou le regroupement de services) et d'outils (tels que l'infrastructure informatique prévue dans la version 2 du Modèle de référence municipal (MRM)) destinés à faire avancer les plans, les priorités et les activités des Conseils mixtes et des administrations participantes.
- Exercer une fonction consultative auprès du CDPISP, du CPSSP et d'autres initiatives intergouvernementales conjointes de modélisation et de mappage des services axés sur les citoyens.
- Explorer et susciter une participation et un soutien élargis des secteurs public et privé, et soutenir les efforts correspondants de l'ensemble de la collectivité intergouvernementale.
- Assurer l'intendance et la gouvernance de l'évolution continue du Modèle de référence des gouvernements canadiens (MRGC).

☐ **Activités en cours**

- Lors de la réunion des Conseils mixtes tenue en septembre 2015, les membres ont approuvé le plan du SCMS visant à promouvoir la collaboration et le partage informels (secteurs public et privé) des modèles de référence du secteur public et des méthodologies de transformation. Ils ont également demandé que le SCMS prépare une proposition au cours des 12 à 18 prochains mois expliquant, entre autres choses, comment il entend devenir un organisme de « normalisation » au sein des Conseils mixtes.

Groupe de travail sur les données et l'information

ouvertes (*formé en 2013*)

Coprésidents : Stephen Walker (SCT) et David Hume (C.-B.)

□ **Mandat**

- Offrir une tribune intergouvernementale pour l'échange d'information et la collaboration sur les données ouvertes et les activités d'information connexes, et constituer l'organe de gouvernance des outils communs de données ouvertes et d'information que s'échangent les administrations.
- Le Groupe de travail possède un plan de travail collaboratif en cinq points : principes, octroi de licences, normes, recherche fédérée et sensibilisation.

□ **Activités en cours**

- Réalisation d'un sondage de janvier à mai 2015 afin de documenter l'expérience des administrations avec les données ouvertes : initiatives, pratiques exemplaires, défis, occasions et leçons retenues.
- La Conférence sur les données ouvertes qui a eu lieu à Ottawa, en mai 2015, a réuni des experts des données ouvertes et des professionnels provenant de six continents. Ces spécialistes ont ainsi pu échanger leurs points de vue sur l'impact mondial des données ouvertes et participer à la préparation d'une feuille de route en vue d'optimiser le potentiel de ce type de données partout dans le monde.
- La Charte internationale des données ouvertes

Sous-comités et groupes de travail du CDPISP

Sous-comité national des dirigeants principaux de l'information sur la protection de l'information

Président : Kent Schramm (Ontario) (*formé en 1998*)

□ **Mandat**

- Offrir une tribune permettant de partager de l'information, des pratiques exemplaires, des outils, des techniques et des renseignements sur les menaces afin de réduire le risque auquel le gouvernement est confronté. Le Sous-comité continue de jouer un rôle des plus utiles lorsqu'il s'agit de contrer les cybermenaces auxquelles le secteur public canadien fait face.

□ **Activités en cours**

- Novembre 2014 – Les administrations ont fait le point sur : les initiatives régionales en matière de sécurité de l'information, les discussions entourant les initiatives fédérales dans le domaine de l'infonuagique, l'actualisation des mesures d'atténuation des risques et de sécurité, les études de cas sur les voyages à l'étranger, la classification des renseignements des administrations, la gestion des incidents et la production de rapports à l'intention des cadres.
- Production et présentation d'un rapport intitulé *Points à considérer concernant l'adoption du modèle PAP dans le secteur public*. Le rapport examine le programme PAP d'un point de vue opérationnel et expose les éléments dont il est préférable de tenir compte avant d'entamer le processus de mise en œuvre d'un tel programme.
- Le Sous-comité des DPI sur la protection de l'information a examiné le plan d'action préparé initialement par la Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services. La participation du Sous-comité des DPI sur la protection de l'information est essentielle à l'adoption réussie d'une vision pancanadienne en matière de cybersécurité.
- Des spécialistes en technologie provenant des administrations membres du Sous-comité participent à un groupe interprovincial sur les enquêtes et la collaboration judiciaire.
- Le Sous-comité des DPI sur la protection de l'information continue de soutenir le CDPISP à la demande des membres.

Sous-comité sur la gestion de l'information (GI) *(formé en 2006)*

Présidente : Cathryn Landreth (Alb.) et vice-président : Stephen Walker (SCT)

14

□ **Mandat et responsabilités**

- Le mandat du Sous-comité du CDPISP sur la gestion de l'information consiste à fournir au CDPISP des conseils concernant la gestion des ressources documentaires grâce au partage des pratiques exemplaires permettant de surmonter les défis communs.
- Responsabilités du Sous-comité
- Évaluer les défis communs au titre de la gestion de l'information, et les domaines où des économies et des gains d'efficacité sont possibles.
- Favoriser l'échange et l'optimisation des meilleures pratiques et politiques en gestion de l'information entre les membres du Sous-comité.
- Promouvoir et faciliter la coopération et la collaboration entre les collectivités de la gestion de l'information à l'échelle nationale.

• **Activités en cours**

- Le Sous-comité a mené un processus de renouvellement de l'adhésion afin de s'assurer que toutes les administrations étaient représentées adéquatement et ainsi permettre au Sous-comité de réaliser son mandat. Seuls Terre-Neuve-et-Labrador, le Yukon, les Territoires-du-Nord-Ouest, l'Alberta et cinq municipalités ont transmis des réponses.
- Un plan de travail préliminaire a été élaboré à partir des options ayant été approuvées par vote par les membres. Le plan de travail sera étudié par le Sous-comité lors de sa première réunion, le 1^{er} février 2016, alors que les priorités, les plans d'action et les dirigeants seront établis.
- Le plan de travail portera sur trois secteurs en particulier : la gouvernance et les politiques, le renforcement des compétences et de la capacité ainsi que les tendances émergentes et les technologies.

Groupe de travail sur les acquisitions en technologies de l'information *(formé en 2010)*

Présidente : Kathryn Bulko, Ville de Toronto, ASIM centre

□ **Mandat**

- Évaluer les possibilités offertes à tous les ordres de gouvernement de mettre à profit les ententes d'infrastructure et de technologie de l'information (ITI) existantes et nouvelles afin que tous les gouvernements participants et leurs citoyens en bénéficient.
- Cet effort de collaboration a pour but de tirer avantage du pouvoir d'achat collectif et de l'influence des administrations fédérale, provinciales, territoriales et municipales, et de l'ASIM afin d'obtenir de meilleurs marchés qui permettront : de réduire les prix, de bénéficier de modalités contractuelles conciliant protection de la population et bon sens commercial, de réduire les dépenses en réduisant les redondances à l'échelle des administrations, et d'inciter les fournisseurs d'ITI à traiter dorénavant toutes les administrations canadiennes de la même manière.

□ **Activités en cours**

- Collaboration à l'étude d'enjeux divers : les logiciels comme service (Saas), les infrastructures comme service (IaaS), les contrats d'impartition d'ordinateurs centraux, le service d'infonuagique de Microsoft, les logiciels ouverts, la sécurité aux points finaux (antivirus, cryptage, détection des intrusions dans le système hôte, antipourriels, anti-maliciels, etc.), la consolidation et la réduction du nombre de revendeurs de produits à valeur ajoutée (en utilisant un seul ou un nombre minimal de RVA contrairement à un appel d'offres visant un revendeur pour chaque produit), et les produits Apple.

Groupe de travail sur l'infonuagique (GTI) *(formé en 2014)*

Coprésidents : Serge Caron (SCT) et Stephen Gordon (C.-B.)

□ **Mandat**

- Le Groupe de travail sur l'infonuagique (GTI) fournit des conseils au Comité directeur sur l'infonuagique du gouvernement du Canada (CDI-GC) pendant que celui-ci élabore une approche de consultation avec l'industrie concernant la façon dont le secteur public peut réussir à mettre en œuvre des services d'infonuagique. Les membres du GTI peuvent aussi participer, en qualité d'observateurs, à un processus officiel de demande de renseignements relativement aux services d'infonuagique ainsi qu'à toute consultation ou entrevue avec les intervenants de l'industrie qui en découle.
- Dans le futur, le GTI pourra officialiser et étendre son rôle au-delà de ce mandat préliminaire. Le GTI pourra aussi revoir son mandat à mesure que de nouveaux intérêts touchant le CDPISP seront recensés.

□ **Activités en cours**

- Le GC et des administrations partenaires ont lancé une consultation pancanadienne sur l'infonuagique afin de recueillir les points de vue de l'industrie et de faciliter l'établissement de la stratégie infonuagique de la Couronne. Gartner a fourni un soutien à la Couronne en analysant les réponses à la demande de renseignements, en organisant des entretiens avec des fournisseurs et en formulant des recommandations.
- Transformer le mandat consultatif du Groupe de travail sur l'infonuagique du gouvernement du Canada pour en faire un sous-comité sur l'infonuagique au sein du secteur public qui relèverait du CDPISP et qui explorerait les possibilités d'application des technologies liées à l'infonuagique à l'échelle du Canada.

Groupe de travail sur les politiques relatives aux technologies de l'information et des communications

(formé en 2014)

Présidente : Charlotte Ward (Ont.) Vice-président : Bill Markiw (Man.)

□ **Mandat**

- Permet aux gouvernements participants d'échanger des renseignements, des politiques et des pratiques exemplaires ayant trait aux politiques de TIC, notamment :
 - discuter des objectifs, des positions et des priorités à l'échelle nationale, provinciale et territoriale en ce qui a trait à la politique relative aux TIC de chaque administration, et vérifier leur transférabilité;
 - contribuer au maintien des normes les plus élevées en matière d'analyse de politiques, fournir une tribune de discussion pour améliorer les politiques et la gestion des TIC en favorisant l'innovation dans les domaines de la recherche, de l'analyse et de la sensibilisation;
 - créer une approche aux politiques relatives aux TIC qui met à contribution les forces actuelles des gouvernements en vue d'accroître leur capacité de profiter des occasions qui se présentent et de relever efficacement les défis des nouvelles technologies;
 - aider le CDPISP à régler les enjeux stratégiques fréquents.

□ **Activités en cours**

- Le mandat du Groupe de travail sur les politiques relatives aux TIC a été approuvé au cours de la dernière réunion annuelle du CDPISP.
- La plupart des administrations participent maintenant à ce groupe de travail (l'Alberta et l'Î.-P.-É. n'ont pas encore nommé de représentants).
- Le Groupe de travail réalise actuellement un sondage afin de déterminer quelles seront ses priorités stratégiques collectives au cours du prochain exercice financier et de préparer le contenu des ordres du jour à venir.
- Le Groupe de travail sur les politiques relatives aux TIC collabore avec le Groupe de travail du CDPISP sur l'infonuagique après avoir reçu une invitation à assister à certaines de leurs rencontres afin d'être mieux informés des répercussions stratégiques découlant de leurs travaux.

Sous-comités et groupes de travail du CPSSP

Groupe de travail sur les services aux entreprises

(formé en 2010)

Coprésidents : Paul Pierlot (Man.) et

Christian Laverdure (Innovation, Science et Développement économique)

25

□ **Mandat**

- Le CPSSP a mis sur pied ce groupe de travail afin qu'il mette en œuvre ses priorités dans le domaine des services aux entreprises. Le Groupe de travail soutient également les priorités des Conseils mixtes et de la Table des sous-ministres FPT sur la collaboration dans la prestation des services.
- Le Groupe de travail sur les services aux entreprises concentre ses activités dans quatre secteurs prioritaires, notamment :
 - le numéro d'entreprise;
 - le regroupement des services;
 - la mobilisation des partenaires (l'accent est mis sur la mobilisation en milieu municipal);
 - les données ouvertes pour les entreprises.
- Produire des rapports, des outils et d'autres livrables liés aux secteurs prioritaires.

□ **Activités en cours**

- Contribuer à l'avancement du Projet de lancement accéléré d'entreprises (LAE).
- Utiliser le Laboratoire de services d'Innovation, Science et Développement économique pour découvrir des possibilités d'intervention au chapitre des LAE et des services aux entreprises.
- Partager au moyen de présentations les réussites en matière d'initiatives et de services aux entreprises innovateurs avec les membres des administrations.
- Concevoir et mettre en œuvre un espace de travail collaboratif en ligne.
- Transformer le Groupe de travail sur les services aux entreprises en une communauté permanente de pratique.

Groupe de travail sur l'établissement des coûts

(formé en 2014)

Coprésidents : Annette Vermaeten (Service Canada) et Steve Burnett (Ont.)

□ **Mandat**

- Élaborer une approche commune en matière de terminologie et de méthodes d'établissement des coûts liés à la prestation des services.
- Concevoir un cadre d'établissement des coûts qui comprend des principes et des définitions communes.
- Préparer un *Guide d'établissement des coûts de la prestation des services* afin de favoriser l'adoption d'une approche commune dans ce domaine dans l'ensemble des administrations et de faciliter la détermination des coûts liés à la prestation des services, y compris les coûts liés aux modes de prestation et à la migration et à l'intégration des modes de prestation dans un environnement de plus en plus numérique.

• **Activités en cours**

- Continuer de préparer un guide pratique sur les méthodes d'établissement des coûts à partir des pratiques exemplaires en usage au sein des administrations.
- Présenter une version préliminaire révisée ou finale du guide pratique à la réunion de l'hiver 2016.

Groupe de travail sur les orientations stratégiques

(formé en 2014)

□ **Mandat**

Le CPSST a formé le Groupe de travail sur les orientations stratégiques après la réunion de l'automne 2014 afin d'orienter les discussions en cours concernant l'élargissement des priorités du Conseil. En mars 2015, le Conseil a recensé un certain nombre de priorités à partir des tendances actuelles observées dans la prestation des services au sein du secteur public.

Le Conseil a ensuite retenu trois priorités émergentes afin que le Groupe de travail sur les orientations stratégiques les étudie plus à fond :

1. **Passage d'un mode à l'autre – Responsable : Ron Hinshaw (C.-B.)**
2. **Avis de décès – Responsable : Anik Dupont (Service Canada)**
3. **Collaboration entre réseaux de prestation – Responsable : Annette Vermaeten (Service Canada)**

Le Groupe de travail a préparé des documents de réflexion sur chacune de ces priorités émergentes. Ces documents permettront de mieux faire comprendre la portée de chaque priorité et de déterminer les mesures que le Conseil doit prendre, le cas échéant, pour faire avancer ces priorités.

□ **Activités en cours**

À la réunion de septembre 2015, on a demandé aux responsables des études portant sur ces priorités émergentes « d'étoffer » certains points qui avaient besoin d'être définis et de faire rapport à la réunion de l'hiver 2016.

Priorité émergente n° 1 :

Passage d'un mode à l'autre

22

- La plupart des administrations travaillent à augmenter l'offre de leurs services numériques destinés à la fois aux citoyens et aux entreprises afin d'améliorer l'accès aux services.
- Les avantages découlant d'une augmentation du nombre de services offerts en ligne sont bien connus.
- Les administrations peuvent tirer parti de stratégies solides visant le passage d'un mode de prestation à un autre et du partage des pratiques exemplaires afin d'encourager une plus grande adoption.
- Pour favoriser le passage d'un mode de prestation à un autre, il est essentiel de déterminer par quel moyen on peut combler l'écart entre la demande pour des services en ligne et leur utilisation réelle.

Priorité émergente n° 2 : Avis de décès

29

L'Initiative sur les avis de décès découle de l'intérêt exprimé par le Conseil de reprendre l'étude d'un projet de regroupement des services liés aux décès datant de 2010. Ce projet de regroupement vise à élaborer une stratégie nationale qui tire parti des accords existants sur le partage des données de l'état civil en vue d'améliorer l'expérience de service des citoyens et l'intégrité du programme.

Bien que des progrès aient été réalisés au cours des dix dernières années quant à la façon dont le personnel affecté à l'administration des programmes est informé du décès d'un citoyen, notamment grâce au projet Lien avec les données de l'état civil (LDEC), il importe aussi d'examiner la rapidité avec laquelle ces données sont transmises par les bureaux provinciaux de l'état civil.

Le Groupe de travail sur les orientations stratégiques a récemment préparé un **questionnaire sur les processus provinciaux et territoriaux d'enregistrement et de diffusion des avis de décès**. Ce questionnaire a été rempli par les provinces et les territoires pour recueillir des données et mieux comprendre le déroulement de ce processus au sein de chaque administration.

Les résultats du questionnaire permettront de recenser et d'élaborer des pratiques exemplaires en matière d'avis de décès et, ultimement, d'améliorer l'expérience de service des citoyens et de préserver l'intégrité des programmes gouvernementaux.

Priorité émergente n° 3 :

Collaboration entre réseaux de prestation

30

- Les réseaux traditionnels de prestation de services tels que les centres de service à la clientèle en personne et les centres d'appels sont de plus en plus remis en question en raison des coûts qui y sont associés.
- L'établissement d'une collaboration entre les administrations concernées pourrait aider à régler les problèmes d'efficacité observés, surtout si l'on tient compte de l'augmentation du nombre d'options libre-service offertes en ligne.
- De nombreux ministères et ordres de gouvernement offrent des catégories de service similaires aux mêmes catégories de clients.
- En collaborant pour assurer la prestation des services au moyen de plateformes multimodes (en personne, services téléphoniques et numériques), les administrations pourraient améliorer les services axés sur le client qu'elles offrent aux citoyens et aux entreprises, tout en augmentant les économies réalisées par les gouvernements.

26

Autres groupes

Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services

26

La Table des sous-ministres FPT sur la collaboration en matière de prestation de services offrira une tribune pour promouvoir les discussions et la collaboration intergouvernementales sur des questions touchant à la prestation des services. La Table :

- ❑ Articulera une vision pancanadienne de la prestation des services qui tiendra compte de la situation respective de chaque administration;
- ❑ Recensera les secteurs prioritaires de collaboration;
- ❑ Favorisera un dialogue et une coopération intergouvernementaux sur des enjeux liés à la prestation des services;
- ❑ Servira de tribune et permettra d'établir des objectifs communs et d'y répondre;
- ❑ Mettra sur pied des sous-comités ou des groupes de travail, si cela est requis et pertinent, en vue de faire avancer les initiatives prioritaires;
- ❑ Définira les résultats, les responsabilités et les mécanismes d'évaluation applicables aux activités de collaboration intergouvernementales.

La Table concentrera ses activités sur des questions et des enjeux courants en matière de prestation de services. Elle ne prendra pas de décisions à l'égard des programmes gouvernementaux tels que ceux régissant les véhicules automobiles, les données de l'état civil et la fiscalité.

Conseil de l'identification et de l'authentification numériques du Canada (CIANC)

Joni Brennan, CIANC

27

□ **Mandat**

- Catalyser les changements et établir l'orientation stratégique de l'identification et de l'authentification numériques pour le secteur public et le secteur privé au Canada.

□ **Activités en cours**

1) Cadre pancanadien de la fiabilité de l'identité :

Investissement du CIANC afin de structurer les travaux réalisés par les leaders actuels.

2) Marque de confiance :

Investissement du CIANC afin de créer une marque de confiance applicable à la fiabilité de l'identité et aux principes du livre blanc.

3) Conception d'un modèle de financement à moyen terme :

Long terme : processus autosuffisant d'approbation ou d'octroi de licence pour la marque de confiance

Moyen terme : financement de contrepartie provenant du secteur public et du secteur privé qui est semblable à l'approche utilisée par l'Institut des données ouvertes; le CIANC préparera une proposition similaire à l'intention de divers organismes subventionnaires (p. ex., gouvernement du Canada, provinces, ACEI)

4. Mobilisation des membres/Prochaines validations de principe avec l'Ontario, etc.