

Analyse du partage d'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

Février 2022

Priorités actuelles des administrations fédérales-provinciales-territoriales-municipales (FPTM) :

- La plupart des priorités en matière de prestation de services mentionnées dans les documents de partage d'information du CPSSP correspondent aux priorités stratégiques des conseils mixtes soulignées ci-dessous.
- Les services numériques et les services assistés par l'intelligence artificielle (IA) axés sur les citoyens maintiennent leur position de domaine prioritaire de prestation de services le plus signalé dans l'ensemble des gouvernements. Bien que la pandémie de la COVID-19 ait imposé un accent accru sur la nécessité de mieux comprendre et d'améliorer les expériences des citoyens, des progrès importants ont été réalisés dans le changement des pratiques de prestation de services désuets en faveur d'une approche en ligne plus moderne. En plus de renforcer les compétences et la sensibilité culturelles de leurs effectifs, les administrations s'efforcent d'améliorer l'accès aux services du secteur public, en les rendant plus faciles à gérer pour les clients et en les adaptant aux particuliers et aux collectivités. Des efforts importants ont été réalisés en vue de faciliter la prestation de services aux entités commerciales.
- Les organisations FPTM s'affairent actuellement à la mise à niveau de la gamme de services et de programmes qui ont été créés durant la pandémie de la COVID-19 et à la suite de celle-ci. En se fondant sur les progrès continus dans les taux de vaccination et les améliorations au niveau des indicateurs clés de santé publique et du système de santé, les gouvernements continuent de se concentrer sur les mesures de reprise et de réouverture, avec un attachement solide aux considérations opérationnelles. Par conséquent, les organisations FPTM mettent l'accent sur les domaines de prestations de services suivants pour les phases actuelles de reprise et d'après reprise.

Priorité du service axé sur le citoyen

L'offre de services axés sur les citoyens dans le format numérique amélioré est le facteur de nombreuses priorités entre les différents ordres de gouvernement.

De nombreuses administrations ont souligné, lors de la mise en œuvre de leurs stratégies de reprise, que les pratiques numériques et les fonctionnalités adoptées durant la réponse à la COVID-19 ont été rationalisées et intégrées à la cohorte de services et de programmes existants. Cette approche permettra de veiller à ce que les citoyens et les entreprises puissent continuer d'accéder facilement aux programmes et aux services en ligne du gouvernement.

Plusieurs administrations ont remarqué l'accent continu accordé à la création de justificatifs numériques pour répondre à des besoins financiers, sociaux et réglementaires. Dans cette perspective, de nombreuses entités ont adopté des mesures de coopération intergouvernementale afin d'améliorer l'expérience client, de simplifier les normes réglementaires et de conformité, et d'élaborer des justificatifs numériques et des services numériques de confiance qui pourront être utilisés dans l'ensemble du Canada et, potentiellement, à l'étranger.

Pour améliorer l'expérience client dans le cadre des services numériques, les administrations continuent d'étudier les façons d'offrir les services en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience client, l'adoption des conceptions de service novatrices, accessibles et faciles à employer, ainsi que sur la mise en œuvre de leurs propres modèles de travail.

Priorité de l'identité numérique

Souvent influencée par les considérations liées à la vaccination et la COVID-19, l'élaboration et la mise en œuvre d'un programme d'identité numérique quelconque sont mentionnées par la majorité des administrations.

Les organisations FPTM mettent à profit les travaux préliminaires réalisés dans le but de faire progresser les initiatives d'identification numérique durant la pandémie. De nombreuses administrations ont souligné la mise en œuvre prévue d'un programme d'identification numérique, ainsi que la priorité accrue accordée à la garantie d'une expérience client positive, à la facilité d'emploi virtuelle, à la numérisation des services et à l'élimination des processus sur papier ou autrement désuets.

Les efforts visant l'établissement d'identités numériques uniformes se poursuivent à travers les administrations. Elles permettront aux citoyens et aux entreprises d'utiliser d'accéder à l'ensemble des services des différents ministères et services en n'ouvrant qu'une seule session. Elles permettront également d'effectuer des transactions en ligne plus sûres et sécuritaires.

Priorité de la recherche et du renseignement stratégique

De nombreuses administrations ont souligné l'importance de la coopération entre administrations, sur laquelle il faut s'appuyer pour rechercher les données probantes dont on a besoin afin d'appuyer l'élaboration de programmes, la conception de services et les processus de gestion de l'expérience client.

Les administrations mènent des consultations publiques en vue de mieux comprendre le parcours des clients et les obstacles à l'accessibilité, surtout durant la phase actuelle de la reprise après la COVID-19. Les constatations relevées sont mises à profit afin de renouveler les stratégies de prestation de service organisationnelles, ainsi que pour veiller à ce qu'elles reflètent l'évolution des besoins des clients.

Présentation des réalisations des administrations :

- Dans les documents de partage d'information du CPSSP de l'hiver 2022, les organisations FPTM ont présenté les initiatives et les produits actuels et en cours de leur administration. Les éléments suivants sont des exemples de réalisations notables :

Administrations	Réalisations clés et possibilités de présentation		
EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)	<ul style="list-style-type: none"> - Plan de transformation intégré. Appuyé par le Groupe de travail, il s'agit d'une feuille de route transformatrice organisationnelle triennale comptant quatre objectifs principaux : une expérience numérique sans heurts, un service accessible, le renforcement des méthodes de travail et l'harmonisation de la conception de politiques et de services en vue de maximiser les résultats. Ces objectifs seraient atteints à l'aide de neuf initiatives stratégiques, qui seraient appuyées par un large éventail de produits de communications et de possibilités de mobilisation pour le personnel de tous les niveaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Stratégie relative aux données. L'EDSC continue de mettre en œuvre sa stratégie relative aux données opérationnelles par l'intermédiaire de partenariats et d'initiatives conçus pour veiller à l'utilisation et à la protection adéquates des actifs de données. Le ministère a pour but de normaliser les processus opérationnels tout en veillant à l'intégrité des données concernant les dossiers des clients. Il cherche également à fournir des outils et des ressources permettant d'utiliser les renseignements et les données de façon novatrice, en vue de renforcer les fonctions de reddition de compte et d'analyse dans l'ensemble du continuum de la politique à la prestation de services. Ces travaux comprennent également une collaboration avec Statistique Canada sur l'établissement d'une stratégie relative aux données conjointe. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratoires de Service Canada. Dans le cadre du plan de transformation d'EDSC, qui vise l'élaboration d'un nouveau canal numérique servant de guichet unique où les Canadiens pourront interagir avec la gamme complète des services offerts par Service Canada, un nouveau canal numérique a été lancé à l'automne 2021. En tant qu'outil numérique de consultation des citoyens sur la conception des services, les laboratoires de Service Canada permettent aux utilisateurs de consulter les nouveaux projets en développement, de les mettre à l'essai et de fournir leur rétroaction. Ce système éclairera la prestation numérique des futurs services de Service Canada.
AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC)	<ul style="list-style-type: none"> - Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) – Demande numérique. Le projet met l'accent sur la numérisation du processus existant afin d'offrir une façon électronique de soumettre une demande de CIPH et d'automatiser plusieurs aspects du flux opérationnel. L'ARC met au point un formulaire que devront remplir les médecins pour transmettre des renseignements à l'ARC, afin de permettre à cette dernière de déterminer si une personne est admissible au CIPH. Le projet a pour but de fournir une 	<ul style="list-style-type: none"> - Facturation électronique. L'ARC a lancé l'initiative de facturation électronique de la taxe de vente afin d'appuyer les efforts généraux de transformation numérique au sein de l'Agence. Définie comme un échange et un traitement automatiques d'une facture entre un fournisseur et un acheteur dans un format électronique structuré, cette initiative comprend la transformation numérique continue de la taxe de vente et des programmes d'observation connexes, ainsi que la détermination des possibilités quant à 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration de l'identité numérique provinciale. L'Agence cherche à améliorer la prestation des services en réduisant le besoin d'avoir plusieurs noms d'utilisateur et mots de passe pour effectuer le processus d'inscription à Mon dossier de l'ARC. À l'heure actuelle, l'ARC a réussi à collaborer avec ses partenaires de l'Alberta et de la Colombie-Britannique pour mettre en œuvre les nouvelles options de connexion dans ces deux provinces.

	expérience numérique sans heurts, tant pour les contribuables que les médecins.	l'élaboration de nouveaux services numériques axés sur les contribuables.	
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (SCT)	<ul style="list-style-type: none"> - Identité numérique. Démonstration de la plateforme de courtage de Connexion Canada, y compris ses capacités actuelles, comme l'intégration aux services intérimaires d'authentification multifactorielle qui appuient les mots de passe uniques temporaires. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cybersécurité. - <i>Démonstration du traqueur qui balaie les sites Web accessibles au public et les domaines de courriel afin d'appuyer la conformité automatisée aux politiques.</i> - <i>Démonstration de l'auto-évaluation de la cybermaturité comme méthodologie et outil permettant aux ministères d'évaluer leurs progrès sur le plan de la maturité de leur cybersécurité.</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - Initiative d'amélioration de la gestion des services (IAGS). Présentée en juin 2021 à un Conseil des fonctionnaires responsables des services dirigé par le SMA auquel participaient des représentants de l'ensemble du gouvernement du Canada, l'IAGS vise à améliorer les services en mettant l'accent sur la rétroaction des clients, les normes de services et les examens des services. Le SCT souhaiterait recevoir les commentaires des partenaires intergouvernementaux afin de mettre à profit leur expérience dans la collecte de la rétroaction des clients, dans le but d'améliorer les services de façon harmonisée avec les cadres utilisés par les autres administrations.
IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA. (IRCC)	<ul style="list-style-type: none"> - Cadre d'expérience des clients (CEC). Approuvé en avril 2021, ce cadre a été mis au point pour créer une fondation et une approche permettant de mettre les clients et les utilisateurs finaux au centre des activités d'IRCC. Une fois pleinement mis en œuvre, le cadre permettra la conception de politiques, de programmes et de services axés sur les clients; de favoriser une culture axée sur les clients dans l'ensemble des secteurs; et d'améliorer la responsabilisation par rapport aux résultats du service à la clientèle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Lignes directrices sur la correspondance. Lancement prévu pour le printemps 2022. Ces lignes directrices fourniront au personnel d'IRCC les renseignements et les outils nécessaires pour la rédaction de correspondances plus concises, claires et conviviales. 	<ul style="list-style-type: none"> - Outil de suivi de l'état des cas de demandes de résidence permanente de la catégorie du regroupement familial. Lancé en janvier 2022, ce système permet aux clients d'accéder à tout moment à des renseignements à jour indiquant l'état de leur demande de résidence permanente.
INNOVATION, SCIENCES ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA. (ISDE)	<ul style="list-style-type: none"> - Justificatifs d'identité et portefeuilles numériques. ISDE mène actuellement de nombreuses initiatives axées sur les justificatifs d'identité et les portefeuilles numériques, qui permettraient aux particuliers et aux entreprises de fournir rapidement et facilement aux organismes de 	<ul style="list-style-type: none"> - Identité numérique et Une fois suffit pour les entreprises. ISDE entreprend les initiatives suivantes fondées sur l'identité numérique et le principe de Une fois suffit, afin d'accélérer et faciliter l'accès des entreprises aux services gouvernementaux : - <i>Améliorations au numéro d'entreprise :</i> 	

	<p>réglementation les renseignements dont ils ont besoin pour déterminer l'admissibilité aux services, la conformité réglementaire, ainsi que l'admissibilité aux activités d'importation et d'exportation. Voici les projets en question : <i>le projet-pilote de services aux entreprises, le projet-pilote du service numérique national fiable, les spécifications techniques nationales et le programme prototype d'évaluation de la conformité pour les justificatifs numériques et les services numériques de confiance.</i></p>	<p>Utilisées par les ministères fédéraux pour vérifier les renseignements sur l'entreprise.</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Identité numérique et Une fois suffit pour les services aux entreprises</i> : Le but est de mettre à profit les renseignements vérifiés des entreprises qui ont été partagés avec leur consentement et l'identité numérique fiable afin d'appuyer l'amélioration de la prestation de services aux entreprises. - <i>Cadre de confiance pancanadien (CCP)</i> : Rien n'a été accompli depuis le rapport au CPSSP du T1, mais les discussions se poursuivent avec le SCT en vue de trouver des façons de faire progresser le CCP de façon harmonisée avec les travaux sur les normes de l'identité numérique dirigés par le Conseil stratégique de la dirigeante principale de l'information. 	
ALBERTA	<ul style="list-style-type: none"> - BERNIE. Regroupement de capacités partagées conçu en gardant l'utilisateur et le gouvernement à l'esprit. Il s'agit d'une plateforme numérique permettant aux capacités opérationnelles de fournir des services plus rapides et efficaces tout en réduisant les coûts. La plateforme est composée d'un nombre de puissantes composantes d'informatique en nuage. Ce système est harmonisé au Programme des centres de contact du gouvernement de l'Alberta, qui modernise et numérise l'expérience des citoyens en transformant les centres de contact du gouvernement à l'aide de la plateforme numérique Bernie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Système d'assurance réglementaire numérique. Ce programme permet au ministère de l'Environnement et des Parcs de moderniser son système réglementaire. Il met à profit les capacités géospatiales et les couches de données pour faciliter la planification du développement, rendant les renseignements pertinents au processus d'approbation disponibles immédiatement. 	
MANITOBA	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de sciences des données – Habilitation de la prise de décisions fondée sur les données probantes. Une unité centralisée de science des données sera établie afin de subvenir aux besoins du gouvernement en matière d'analyses de données complexes et de modélisation prédictive. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laboratoire d'innovation en prestation de services. Repose sur les principes de la prise de décisions fondée sur des données probantes, ainsi que sur la conception centrée sur l'introspection comportementale et la personne; cette initiative orientera les participants au travers du processus d'innovation dans la prestation de services. Les participants seront 	<ul style="list-style-type: none"> - Carte d'immunisation numérique. Une application mobile pour la carte d'immunisation numérique et un processus de vérification ont été mis au point afin de valider l'état vaccinal des citoyens, dans le but de faciliter la validation de la vaccination contre la

		encadrés durant les différentes étapes d'utilisation des données en vue d'éclairer la planification et le suivi des résultats.	COVID-19 en prévision de la réouverture de la province.
ONTARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Le nouveau registre des entreprises de l'Ontario (lancé le 19 octobre 2021). Venant remplacer les anciens systèmes, il s'agit d'un nouveau registre en ligne des entreprises qui permet de fournir aux entreprises et aux organisations sans but lucratif de l'Ontario des services plus faciles, plus simples et plus abordables. - Système de notification de l'Ontario (lancé en juillet 2021). A permis d'éliminer la majorité des avis de renouvellement pour les produits des services, économisant des fonds en privilégiant l'envoi d'un rappel par courriel, par téléphone ou par message texte. 	<ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement de l'enregistrement des nouveau-nés de l'Ontario (lancé en septembre 2021). La nouvelle trousse d'enregistrement des nouveau-nés offre une interface utilisateur simplifiée et adaptée aux appareils mobiles, afin de permettre aux parents d'enregistrer une naissance, de commander un certificat de naissance, de déposer une demande de numéro d'assurance social et une demande d'Allocation canadienne pour enfants. Les parents peuvent aussi y obtenir des renvois à des fournisseurs de régimes enregistrés d'épargne-études. 	<ul style="list-style-type: none"> - Progrès de l'Ontario sur l'identité numérique. Poursuivant ses efforts de 2021, la province établira l'infrastructure technologique nécessaire et réalisera des progrès sur le plan de ses partenariats en lien avec la législation et l'écosystème, ce qui permettra à l'Ontario de lancer des projets-pilotes supplémentaires en 2022 et 2023.

Problèmes et besoins :

- Le modèle de partage d'information permet aux administrations de documenter les problèmes et les besoins en lien avec la prestation de services du moment. Ce partage d'information habilite la collaboration intergouvernementale au sein du CPSSP, afin d'appuyer la résolution de problèmes et l'apprentissage de méthodes permettant de relever les défis et de faire progresser les objectifs (p. ex., l'échange de pratiques exemplaires, de leçons apprises et de projets-pilotes).
- Dans les documents de partage d'information du CPSSP de l'hiver 2022, les organisations FPTM ont cerné des domaines particuliers où la collaboration intergouvernementale serait bénéfique. Les principaux domaines mentionnés par les différentes administrations ont été regroupés selon les thèmes suivants :

- Les administrations souhaitent en apprendre plus sur **les façons pour les organisations de mettre à profit des solutions numériques en vue de créer de meilleurs outils et services numériques.**
- Les administrations se disent également intéressées par la façon dont **les FPT peuvent collaborer en vue de fournir une navigation de service et un soutien plus intégrés pour les clients, entre les administrations.**

Habilitation numérique



- Les administrations continuent de **valoriser l'information partagée** sur la modernisation réussie des services et les services numériques, particulièrement l'information concernant les **stratégies efficaces d'adoption numérique et la correction réussie des lacunes dans l'accès et l'alphabétisation numériques.**

Transformation numérique



- On remarque un intérêt pour le savoir touchant aux domaines suivants : **cadres politiques, réalisation des avantages (c.-à-d. gains en efficacies, possibilités de monétisation), modèles de gouvernance, modèles de collaboration entre le secteur public et le secteur privé, la collaboration sur l'identité numérique, ainsi que les services aux collectivités marginalisées, mal desservies et difficiles à rejoindre, dont les communautés éloignées ou autochtones.**

Identification numérique



- Les administrations souhaitent en apprendre davantage sur **la façon dont les organisations peuvent fournir une expérience utilisateur qui répond aux attentes tout en réduisant le temps et l'argent que doivent investir les entreprises qui sollicitent des renseignements ou des services de la part du gouvernement.**

Amélioration de l'expérience client des entreprises



- **Amélioration de la gestion de service** - Les pratiques exemplaires et les leçons apprises dans les différents ordres de gouvernement font l'objet d'intérêt.
- Les administrations souhaitent **obtenir de plus amples renseignements sur la rétroaction des clients, les normes de service, les évaluations des clients et la gestion de plaintes des clients.**

Amélioration de la gestion des services



- De nombreuses administrations souhaitent **simplifier et unifier la prestation de services** dans un carrefour de ressources unique.
- On remarque un intérêt pour les approches à privilégier pour : **la rationalisation du processus de réception et de fourniture de documents, d'information et de services; la protection des renseignements personnels des clients; et la modernisation des centres de contacts et des carrefours de ressources numériques du gouvernement.**

Prestation de service unique



Contexte :

- La pratique du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) en matière de partage de l'information permet aux administrations membres (fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux) d'échanger des renseignements essentiels concernant les réalisations, les priorités, les problèmes et les besoins et les sujets d'intérêt de l'organisation.
- Le partage de l'information contribue à stimuler la mise en réseau, l'innovation et la croissance à l'échelle nationale entre les administrations membres. Cette opération est effectuée de la manière suivante :
 - Donner l'occasion aux administrations de présenter les travaux en cours et à venir.
 - Documenter les leçons apprises qui peuvent s'avérer intéressantes.
 - Promouvoir la transparence entre les différents gouvernements.
- Le secrétariat de l'Institut des services axés sur les clients (ISAC) coordonne les efforts de partage de l'information juridictionnelle au sein du CPSSP :
 - Avant toutes les réunions en personne du CPSSP, les administrations membres reçoivent un modèle de partage d'information.
 - Les administrations sont tenues de remplir le modèle et de le renvoyer au secrétariat de l'ISAC.
 - Le secrétariat de l'ISAC conserve la documentation complète dans un endroit central et sécurisé (la page Web des membres de Citoyens en tête) pour permettre un accès facile aux membres. **Remarque** : Les renseignements recueillis ne peuvent être partagés sans l'approbation de l'administration membre.
- Un total de **15** documents de partage d'information a été reçu des administrations FPTM pour la réunion virtuelle du CPSSP de l'hiver 2022. 6 administrations n'ont pas soumis de rapport de partage d'information (Commission de l'immigration et du statut de réfugié, Services aux Autochtones Canada, Nouvelle-Écosse, Île-du-Prince-Édouard, Saskatchewan et Anciens Combattants Canada).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le partage de l'information du CPSSP et pour toute autre demande, veuillez communiquer avec la personne-ressource suivante :

Pavel Chernousov

Analyse de recherche, Conseils mixtes.

pavel.chernousov@iccs-isac.org

Maria Luisa Willan

Directrice, Conseils mixtes.

maria.willan@iccs-isac.org