

Orientation stratégique des conseils mixtes

Le 22 septembre 2020

**Citizen
F1RST**

POWERED BY



Institute for
Citizen-Centred
Service

**C1TOYENS
en tête**

OPTIMISÉ PAR



L'Institut des
services axés sur
les citoyens

Objectifs

- Nouvelle validation des priorités des conseils mixtes : l'identité numérique et les services axés sur les clients
- Proposition visant à définir la nature et la priorité des services axés sur les clients
- Discussion sur les nouvelles priorités du CDPISP et du CPSSP *(la COVID-19 et après)*
- Prochaines étapes concernant l'élaboration d'un plan stratégique des conseils mixtes
- Optimisation des relations externes pour faire progresser les priorités des conseils mixtes

Contexte

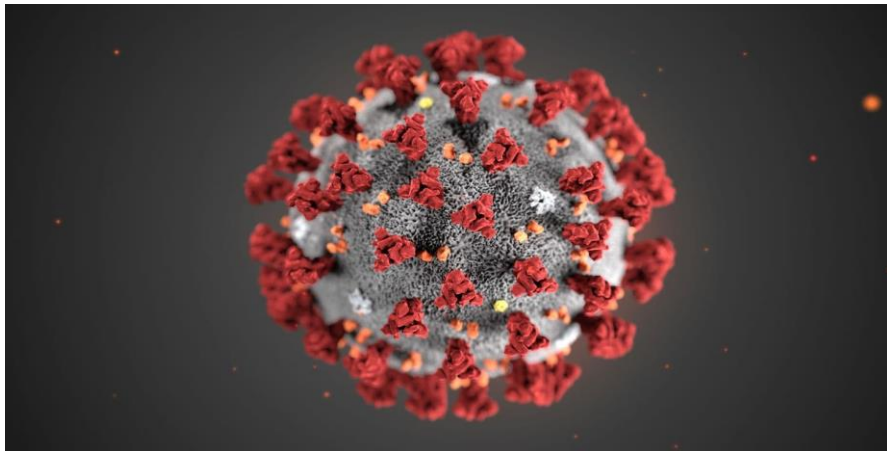
Février 2020

Discussion stratégique tenue par les conseils mixtes

Principales décisions

- On confirme que l'identité numérique et les services axés sur les clients constituent les priorités des conseils mixtes.
- Il faut élaborer une proposition visant à définir clairement les deux priorités (identité numérique et services axés sur les clients) afin qu'elles soient traitées distinctement et assorties de résultats clairs.
- Il faut établir un plan stratégique des conseils mixtes pour les prochaines années.

Mars 2020



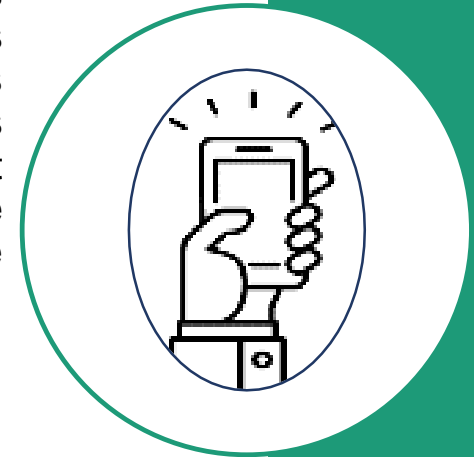
COVID-19!

La pandémie a causé des perturbations et des difficultés sans précédent dans l'ensemble des administrations FPTM au Canada. Les administrations continuent de fonctionner dans un contexte d'incertitude. La pandémie a causé un bouleversement dans les besoins/attentes des citoyens et a accéléré la nécessité de mettre en place des solutions numériques.

Priorité des conseils mixtes : identité numérique

Les conseils mixtes sont toujours déterminés à accélérer les solutions relatives à l'identité numérique.

- En raison de la pandémie de COVID-19, les administrations FPTM de partout au pays se sont retrouvées dans un contexte d'incertitude. Les gouvernements ont dû se tourner rapidement vers des méthodes essentiellement numériques pour pouvoir interagir avec leurs citoyens. Les administrations continuent de réévaluer et de renforcer les modèles de prestation de services numériques en vue de répondre aux besoins en évolution des citoyens et des entreprises. Les administrations accordent la priorité aux solutions technologiques accélérées, aux consignes et aux évaluations de sécurité en cas d'urgence ainsi qu'aux conseils et aux essais en matière de conception sécuritaire afin de répondre à la demande inégalée de solutions numériques provoquée par la pandémie.
- En août 2020, les conseils mixtes ont nommé Peter Watkins au poste de directeur exécutif de leur programme pancanadien d'identité numérique. Peter Watkins encouragera l'établissement de relations pour le compte de la fonction publique qui feront progresser le programme d'identité numérique à la fois au sein des entités chargées de l'identité numérique dans les conseils mixtes, notamment par la mobilisation du Groupe d'experts gouvernementaux sur l'identité numérique formé récemment, et à l'extérieur des conseils mixtes, par exemple au CIANC.
- Peter Watkins soumettra un rapport d'étape sur le programme d'identité numérique aux conseils mixtes le 22 septembre.



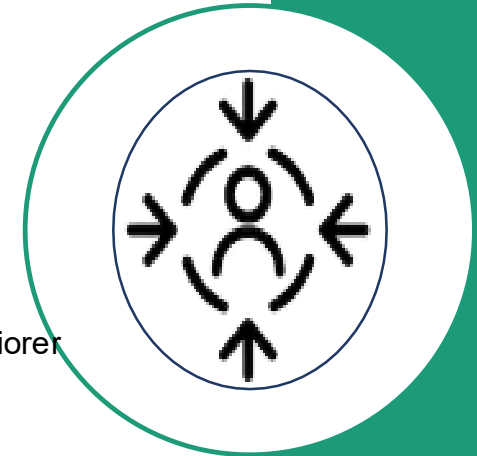
La question de l'identité numérique fait encore partie des grandes priorités des conseils mixtes!

Priorité des conseils mixtes : services axés sur les clients

- En février 2018, les conseils mixtes ont formé le Groupe de travail sur les SAC dont le mandat consiste à insister sur l'importance que les administrations FPTM travaillent en collaboration dans le but de moderniser la prestation des services dans le secteur public.
- Par SAC, on entend un mode de conception de services tenant compte des besoins des citoyens et non de ceux du gouvernement.

Les objectifs initiaux du Groupe de travail sur les SAC étaient les suivants :

1. Définir ce que l'on entend par « axé sur les clients » d'un point de vue intergouvernemental.
2. Renforcer les capacités en vue de stimuler l'innovation et l'amélioration continue dans la prestation de services dans le secteur public à tous les niveaux du gouvernement, partout au Canada.
3. Élaborer un modèle pour les raisons suivantes :
 - l'évaluation de l'état actuel de l'expérience de service à la clientèle rattachée aux services mettant en cause plusieurs administrations et/ou niveaux de gouvernement;
 - les possibilités et les difficultés avec lesquelles doivent composer les organisations travaillant ensemble en vue d'améliorer continuellement les expériences de services intergouvernementaux;
 - des outils habilitants spécifiques qui peuvent être optimisés pour faire progresser la modernisation d'un service intergouvernemental (ex. : ressources humaines/compétences, processus, données/information, outils/technologie et politique).
4. Comparer le modèle à un service ou à un groupe de services choisi afin de soutenir et de faciliter une collaboration axée sur les projets avec les administrations intéressées qui permettra d'offrir des services plus uniformes et intégrés à l'échelle du gouvernement.



La plupart des objectifs ont été atteints.

En suspens : un modèle de maturité et un guide de l'utilisateur numériques faciles d'utilisation qui favoriseront l'adoption des services.

Prochaines étapes : Clarifier et définir davantage en quoi les SAC constituent une priorité et établir les domaines d'intervention ou d'intérêt prioritaires nécessitant la collaboration des conseils mixtes.

Définir la nature et la priorité des services axés sur les clients

À la réunion des conseils mixtes du 26 février, on a déposé une demande visant à élaborer une proposition pour clarifier les priorités et faire une distinction entre celles se rapportant à l'identité numérique et celles touchant aux services axés sur les clients.

À la réunion du CPSSP du 3 septembre, les membres ont convenu d'entreprendre les activités suivantes, puis de faire rapport aux conseils mixtes :

- Le CPSSP discutera de domaines d'intérêt spécifiques concernant les SAC et l'expérience client et formulera des recommandations connexes.
- Le CPSSP transmettra des recommandations sur la façon d'optimiser ce que font les groupes de recherche et de travail des conseils mixtes dans le but de mieux comprendre les besoins et les attentes des clients.

Le CPSSP fera rapport aux conseils mixtes lors d'une prochaine réunion. On abordera à nouveau le sujet ainsi que les prochaines étapes.



MISE À JOUR – Groupes de travail

- Le 3 septembre, les membres du CPSSP ont accepté que le **Groupe de travail des services aux entreprises (SAE)** fasse rapport aux conseils mixtes. *(En février 2020, les membres du CDPISP s'étaient entendus pour que le GT des SAE relève des CM.)*
- Le 10 septembre, les membres du CDPISP ont convenu de la création d'un **Groupe de travail sur les sources ouvertes**. Ce GT relèverait des conseils mixtes. On travaille présentement à la formation du GT et à l'élaboration d'un énoncé des travaux, qui sera diffusé aux membres à l'automne 2020.

Nouvelles priorités du CDPISP (après la mise en commun de l'information)

Les membres du CDPISP ont indiqué des domaines précis pour lesquels il serait avantageux d'établir une collaboration intergouvernementale. Les principaux domaines mentionnés par les différentes administrations ont été regroupés en fonction des thèmes suivants :

- Les membres du CDPISP souhaitent prendre part à l'échange de pratiques exemplaires visant l'établissement d'une politique numérique; la conception et la prestation de services axés sur les clients; l'intégration de fonctions de base liées aux TI, à la GI, aux données et aux services; la gouvernance intégrée, la planification et la production de rapports, l'innovation et l'expérimentation; les normes numériques et l'adaptation au numérique.

**Transformation
numérique**



- Comment les administrations : maximisent la mobilisation des GT concernés (comme le SNDPI); permettent l'adoption responsable de l'infonuagique partout au Canada; misent sur l'évaluation de la sécurité faite par le gouvernement fédéral (p.ex. le GC et/ou SCT) auprès des fournisseurs de service d'infonuagique; examinent la viabilité des acquisitions en commun de services communs et cherchent à mettre en place une plateforme nationale commune WebCheck pour cerner les vulnérabilités des sites Web.

**Technologies de
l'information**



- Étant donné que l'accent était mis sur la prestation de services numériques et sur la nécessité de trouver des solutions, de quelle façon les administrations peuvent-elles attirer et garder en poste du personnel de grand talent malgré les contraintes actuelles exercées sur le système de rémunération du secteur public?
- Quelles sont les difficultés et pratiques exemplaires avec lesquelles il faut composer pour recruter et garder en poste du personnel dans des domaines de travail et des fonctions en demande?

**Gestion et
perfectionnement
des talents**



Nouvelles priorités du CDPISP (après la mise en commun de l'information) – **suite**

Les membres du CDPISP ont indiqué des domaines précis pour lesquels il serait avantageux d'établir une collaboration intergouvernementale. Les principaux domaines mentionnés par les différentes administrations ont été regroupés en fonction des thèmes suivants :

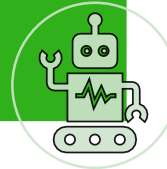
- Que font les administrations pour s'assurer que les employés du secteur public travaillant à distance peuvent avoir accès en toute sécurité aux applications et aux données du gouvernement et travailler en collaboration en utilisant les nouvelles technologies d'accès à distance?

Travailleurs à distance



- La technologie de robots conversationnels est une initiative stratégique regroupant plusieurs administrations qui vise la transformation numérique des services. Comment s'est déroulée l'expérience consistant à mettre en œuvre la technologie de robots conversationnels pour générer un rendement positif des investissements?

Activation de la technologie de robots conversationnels



- La pandémie de COVID-19 a entraîné une hausse des menaces pour la cybersécurité dans le secteur public. Les administrations démontrent de l'intérêt pour l'échange de pratiques exemplaires et de leçons retenues puisqu'elles souhaitent une atténuation adéquate des cyber-risques.

Cybersécurité



Nouvelles priorités du CPSSP (après la mise en commun de l'information)

Les membres du CPSSP ont indiqué des domaines précis pour lesquels il serait avantageux d'établir une collaboration intergouvernementale. Les principaux domaines mentionnés par les différentes administrations ont été regroupés en fonction des thèmes suivants :

- Les membres du CPSSP souhaitent en apprendre davantage sur la façon dont la gouvernance et la collaboration à paliers multiples se sont déroulées dans l'ensemble des administrations afin de pouvoir trouver des solutions pendant la pandémie de COVID-19.

Collaboration dans le secteur public



- L'accent est mis sur l'expérience du service multicanal. Qu'en est-il de l'expérience, des méthodes utilisées et des leçons retenues ayant permis aux citoyens et aux entreprises de trouver des services et d'y accéder au moyen du canal de leur choix?

Expérience du service multicanal



- Renforcement des mesures de protection de la vie privée et des données personnelles pendant l'éclosion de COVID-19.
- Comment les organisations s'y prennent-elles pour protéger les données en assurant le respect de la protection de la vie privée et la sécurité dès la conception, en adoptant une approche pour se conformer aux lois sur le respect de la vie privée et en adoptant des pratiques exemplaires pour faire participer le public à la conception des services en vue d'accroître la transparence?

Protection de la vie privée



- Les répercussions et la gestion de la pandémie de COVID-19 dans l'ensemble des ordres de gouvernement sont un enjeu d'intérêt pour les membres du CPSSP.
- Les administrations s'intéressent à ce qui suit : si les priorités relatives à la prestation des services ont été modifiées, dans quelle mesure les normes de service sont respectées, si les clients sont satisfaits et si les répercussions ont été prises en compte.

Efforts d'intervention liés à la COVID-19



Nouvelles priorités du CPSSP (après la mise en commun de l'information) – **suite**

Les membres du CPSSP ont indiqué des domaines précis pour lesquels il serait avantageux d'établir une collaboration intergouvernementale. Les principaux domaines mentionnés par les différentes administrations ont été regroupés en fonction des thèmes suivants :

- De nombreux Canadiens comptent de plus en plus sur des plateformes numériques pour exécuter des tâches courantes. Quelles sont les méthodes qu'utilisent les administrations pour réduire les temps d'attente dans le cas de demandes de services essentiels (comme les demandes de prestations) destinés à des citoyens et à des entreprises?
- Dans le but d'accroître la transparence, comment présente-t-on au public l'information sur le temps d'attente?

Réduction des temps d'attente



- La technologie de robots conversationnels est une initiative stratégique regroupant plusieurs administrations qui vise la transformation numérique des services.
- Comment s'est déroulée l'expérience consistant à mettre en œuvre la technologie de robots conversationnels pour générer un rendement positif des investissements?

Activation de la technologie de robots conversationnels



- Le gouvernement ouvert et les données ouvertes forment un domaine clé pour les administrations. Les membres du CPSSP souhaitent en apprendre davantage sur la façon dont les cadres de gestion des données ont été établis (plus précisément les rôles et les responsabilités, les normes relatives aux métadonnées et les lignes directrices sur la publication afin d'appuyer la création d'un portail de données ouvertes).

Cadre de gestion des données



- Les organisations utilisent des agents virtuels des services directs dans leurs fonctions de service à la clientèle afin de répondre aux demandes courantes de la clientèle, de remplir les demandes types, etc.
- Comment les administrations utilisent-elles la technologie des agents virtuels pour améliorer le soutien de première ligne aux citoyens et aux entreprises?

Technologie des agents virtuels



Nouvelles priorités des conseils mixtes

Selon l'**analyse qui a été faite de l'échange de renseignements au CDPISP**, voici quelques domaines pour lesquels il serait avantageux d'établir une collaboration intergouvernementale :

- la gestion et le perfectionnement des talents ;
- les travailleurs à distance
- l'activation de la technologie de robots conversationnels;
- la cybersécurité.

Selon l'**analyse qui a été faite de l'échange de renseignements au CPSSP**, voici quelques domaines pour lesquels il serait avantageux d'établir une collaboration intergouvernementale :

- les efforts d'intervention liés à la COVID-19;
- la protection de la vie privée;
- la technologie des agents virtuels;
- l'activation de la technologie de robots conversationnels;
- le Cadre de gestion des données.

Serait-il possible pour les conseils mixtes de se concentrer sur ces nouvelles priorités ciblées et ainsi d'examiner et/ou de soutenir la question ou le besoin relatif à la prestation de services en procédant comme suit :

- miser sur des GT déjà en place pour examiner des besoins ou des enjeux spécifiques, comme le comité sur le respect de la vie privée;
- créer une communauté de pratique pour favoriser la collaboration intergouvernementale relativement à une priorité ou à un besoin spécifique nouveau;
- former un GT pour définir/élaborer une solution pancanadienne à des enjeux/problèmes gouvernementaux communs?



Orientation stratégique des CM – recommandations

Les conseils mixtes continueront de faire progresser les éléments suivants :

- ✓ accélérer les solutions d'identité numérique (programme d'identité numérique);
- ✓ définir la nature et la portée des services axés sur les clients et cerner les domaines d'intérêt/priorités du point de vue de la collaboration des CM;
- ✓ continuer les présentations/activités d'apprentissage des administrations qui sont une façon efficace d'échanger des pratiques exemplaires et des leçons apprises à l'échelle du pays.

Orientation stratégique – recommandations (suite)

Possibilités offertes aux conseils mixtes



- ❑ Miser sur l'échange de renseignements entre les administrations afin de cerner les difficultés communes et de travailler à l'élaboration de solutions pancanadiennes.
- ❑ Se servir des conseils mixtes comme d'une plateforme permettant aux administrations de se réunir, puis de définir, de tester et/ou de modéliser des solutions en matière de prestation de services s'appliquant à des problèmes communs que vivent les administrations.
- ❑ Produire des renseignements stratégiques pour les conseils mixtes en faisant appel au Comité de recherche (analyste de la recherche) afin qu'il fournisse des visions/recherches stratégiques au sujet des tendances mondiales/nationales, des nouvelles priorités communes et des perspectives sur les besoins et les attentes des citoyens et s'assure par le fait même que les priorités des CM sont toujours pertinentes.
- ❑ Officialiser les liens établis avec des partenaires externes tels que la Table des SM FPT, le CIANC, le DPD et d'autres partenaires dans le cadre d'une initiative de collaboration stratégique visant à faire progresser les priorités.
- ❑ Élaborer un plan stratégique pour les CM qui définira des objectifs clairs suivant les priorités courantes et qui sera étoffé par les plans de travail du GT. Ce plan permettrait aux CM de rester concentrés sur la tâche et de mesurer les progrès relatifs à l'atteinte des objectifs prioritaires.
 - Le plan stratégique serait élaboré à l'automne 2020 par le secrétariat de l'ISAC en collaboration avec les coprésidents des CM et l'analyste de la recherche.

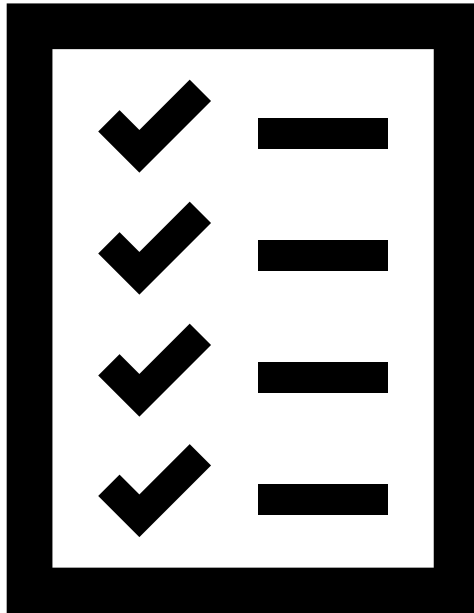
Questions à débattre

Les recommandations vont-elles dans le même sens que l'orientation stratégique souhaitée des conseils mixtes?

A-t-on omis d'autres domaines d'intérêt ou priorités?

Existe-t-il d'autres possibilités qui permettraient à la collaboration intergouvernementale de devenir une tribune plus efficace en ce qui a trait à l'amélioration des services offerts à la population canadienne?

Prochaines étapes



Les conseils mixtes confirmeront les nouvelles priorités ou les nouveaux domaines d'intérêt en ce qui a trait à la collaboration intergouvernementale.

Le CPSSP transmettra des recommandations aux conseils mixtes sur la priorité que constituent les services axés sur les clients (ce point sera traité à nouveau à l'automne/l'hiver 2020).

Il faut élaborer le plan stratégique des conseils mixtes (ce point sera traité à nouveau à l'automne/l'hiver 2020).

Les coprésidents des conseils mixtes optimiseront les relations externes pour faire progresser les priorités des conseils mixtes.



ANNEXE

Conseils mixtes – modèle logique

VISION Permettre l’offre de services publics de classe mondiale grâce à la création commune et à la collaboration

APPEL À L’ACTION Concentrer les efforts et accélérer le processus pour mettre en place un gouvernement numérique à l’intention des Canadiens

OBJECTIF Centrer la collaboration en vue de surpasser les attentes des clients

PRINCIPES DES CONSEILS MIXTES

Services axés sur les clients

S’assurer que la clientèle est au cœur de tout ce que fait le gouvernement grâce à la création commune

Services fiables et sûrs

S’assurer que les services sont conçus de manière à ce que la vie privée soit respectée et à ce que les citoyens soient convaincus que leurs renseignements sont en sécurité

Numérique dès la conception

Concevoir en pensant d’abord au numérique afin que tous les canaux puissent profiter de la solution numérique

Collaboration

Favoriser la création d’un environnement dans l’ensemble des ordres de gouvernement et des administrations qui permettra à des équipes multidisciplinaires d’offrir des services axés sur les clients et de profiter de l’expérience et du savoir de la collectivité

Résultats mesurables et gérés

Définir rapidement des résultats et utiliser la recherche et les mesures obtenues pour créer des solutions qui conviennent et permettre l’amélioration des processus.

OBJECTIFS À LONG TERME DES CONSEILS MIXTES

Permettre la mise en place d’un gouvernement sans frontière

Assurer aux Canadiens un accès simple, uniforme et pratique aux renseignements et aux services du gouvernement, peu importe l’endroit où les gens vivent ou travaillent

Permettre la création d’une société numérique

Offrir aux Canadiens les services, le soutien et les données du secteur public dont ils ont besoin pour vivre et faire des affaires dans la société d’aujourd’hui

Permettre l’établissement d’un gouvernement moderne et novateur

Tirer profit de données et de travaux de recherche pour étoffer les processus d’élaboration de politiques, de conception de services et de prestation de services en faisant montre d’ouverture, de transparence et d’efficacité

OBJECTIFS À COURT TERME DES CONSEILS MIXTES

Modèle de gouvernance et de prestation des services ouvert

Politiques, règlements, et lois modernisés

Services axés sur les clients transformés

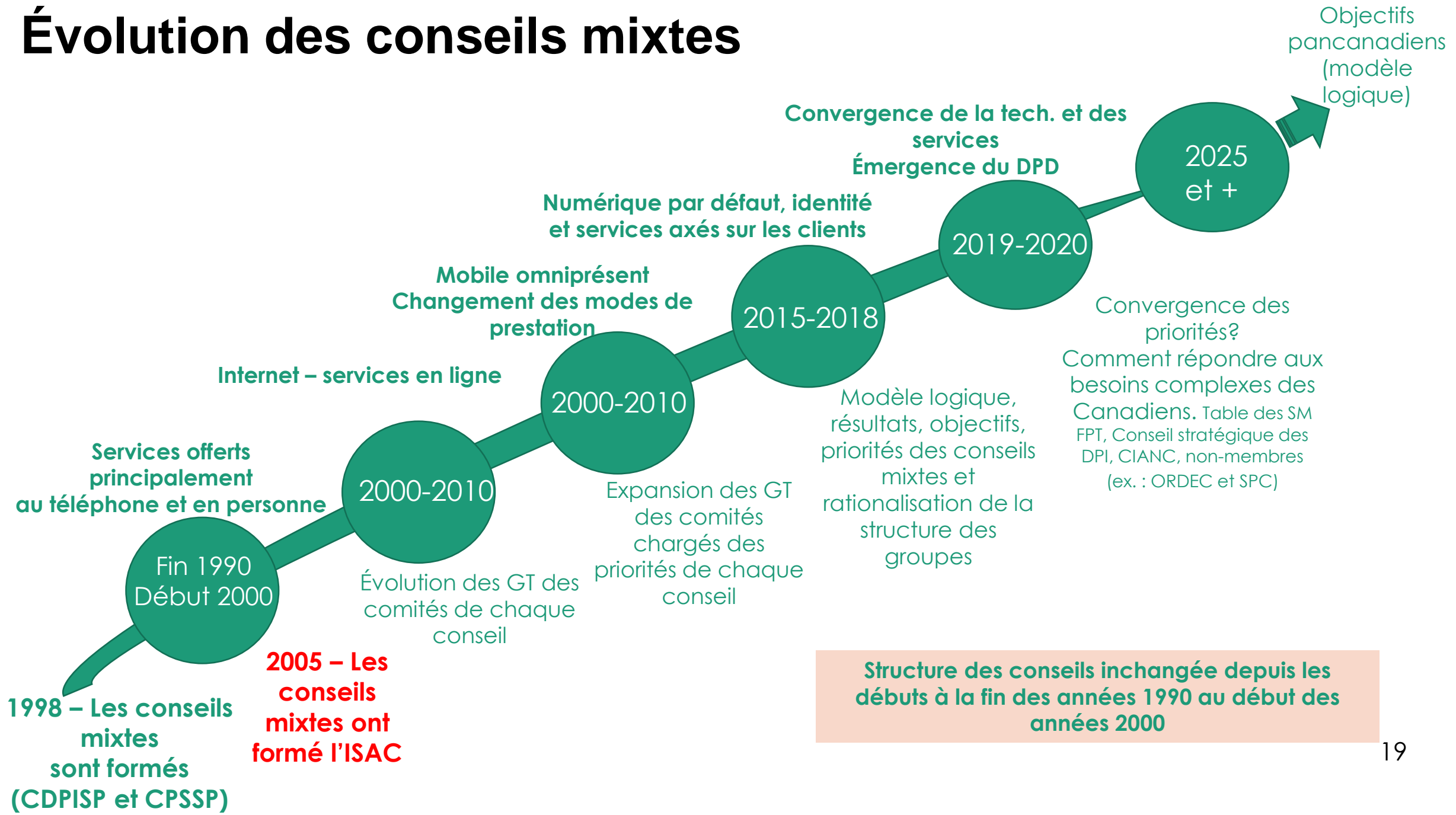
Culture/capacité numérique

Résultats améliorés (mesure et rapports)

Outils habilitants numériques de base

Renforcement du pouvoir grâce au gouvernement

Évolution des conseils mixtes



Cadre d'exploitation des conseils mixtes

