



*Ébauche – version 2*

**RÉUNION DES CONSEILS MIXTES – Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et CDPISP  
24 février 2016  
Toronto (Ontario)**

**COMPTE RENDU DE LA RÉUNION**

**Présents**

**COPRÉSIDENTS DU CPSSP ET DU CDPISP**

Chris Bookless (CPSSP)	Yukon
Jacques Paquette (CPSSP)	EDSC/Service Canada
John Messina (CDPISP)	Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT)
Harry Turnbull (CDPISP)	ASIM Est (Ville de Windsor)

**Membres du CPSSP**

Don Bougie	Postes Canada
Steve Burnett	Ontario
Natasha Clarke	Nouvelle-Écosse
Josée Dussault	Agence du revenu du Canada
Guy Gordon	Manitoba
Karla Hale	OPSM centre (Région du Peel)
Janine Halliday	OPSM est (Ville de St. John's)
Ron Hinshaw	Colombie-Britannique
Caitlin Imrie	Citoyenneté et Immigration Canada (représentant : Robert Orr)
Donna Kelland	Terre-Neuve-et-Labrador
Réa McKay	Travaux publics et Services gouvernementaux Canada
Christian Laverdure	Industrie Canada
Paul Pierlot	Manitoba
Alan Roy	Nouveau-Brunswick
Jackie Stankey	Alberta
David Ward	Ontario
Nicholas Wise	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada

**MEMBRES DU CDPISP**

Mark Brisson	Alberta
Kathryn Bulko	ASIM Canada (Ville de Toronto)



Sandra Cascadden  
Donna Davis  
Marion Guinn  
Bette-Jo Hughes  
Norman MacDonald  
Sean McLeish  
Rick Ouellette  
Fred Pitt

Nouvelle-Écosse  
Municipalité régionale d'Halifax, (Association des systèmes d'information municipale) (représentant Chris Fisher)  
Manitoba  
Colombie-Britannique  
Île-du-Prince-Édouard  
Yukon  
Nouveau-Brunswick  
Ontario (représentant David Nicholl)

#### OBSERVATEURS / COPRÉSIDENTS DU SOUS-COMITÉ

Farnaz Behrooz	EDSC/Service Canada
Joni Brennan	Conseillère en gestion, Digital Identity Authentication Council of Canada
Glen Brunetti	Région de Peel (président de Municipal Services Delivery Officials [MSDO])
Mark Burns	Yukon
Serge Caron	Président, Groupe de travail sur l'infonuagique et coprésident, Sous-comité du mappage des services
Dennis Carter-Chand	Ontario
Jennifer Cave	Agence du revenu du Canada
Richard Dalpé	SCT, coprésident du Comité de recherche
Michal Dziong	Institut des services axés sur les citoyens (ISAC), directeur de recherche
Anik Dupont	EDSC/Service Canada, responsable des avis de décès
Rob Frelich	EDSC/Service Canada, dirigeant du Carrefour numérique canadien
Sophia Howse	Colombie-Britannique, coprésidente du groupe de travail sur le cadre
Cathryn Landreth	Alberta, présidente du sous-comité sur la gestion de l'information (SCGI)
Nancy MacLellan	Nouvelle-Écosse, présidente du conseil de l'ISAC
Natalie McGee	Innovation, Sciences et Développement économique (ISDE) Canada
Lee Parker	Postes Canada
Rhonda Tsingos	Ville de Brampton (MSDO)
Annette Vermaeten	EDSC/Service Canada, coprésident du groupe de travail sur l'établissement des coûts
Rita Whittle	SCT, coprésident du SCGI

#### INSTITUT DES SERVICES AXÉS SUR LES CITOYENS

Dan Batista  
Maria Luisa Willan  
Linda Robins



Photo courtesy of City of Toronto

Point	SUJET/DISCUSSION	Décision/Mesure
1.	<p><b><u>Questions administratives:</u></b></p> <p>Les coprésidents souhaitent la bienvenue aux participants et présentent à tour de rôle les membres des conseils ainsi que les observateurs.</p> <p><b><u>A) Approbation du compte rendu de décision de la réunion en personne des membres des Conseils mixtes tenue le 17 septembre 2015 à St. John's, Terre-Neuve-et-Labrador (ONGLET 1A)</u></b></p> <p>Chris Bookless demande aux membres s'il y a des questions ou des commentaires sur le compte rendu de la réunion du 17 septembre 2015. Il n'y a ni commentaire ni question. <b>Le compte rendu est adopté.</b></p> <p><b><u>B) Examen des mesures à prendre découlant des réunions précédentes (ONGLET 1B)</u></b></p> <p>Maria Luisa Willan, du Secrétariat de l'ISAC, souligne que toutes les mesures de suivi devraient avoir été prises à l'exception d'une mesure concernant le Sous-comité du mappage des services (SCMS) qui a demandé un délai de 12 à 18 mois pour présenter une proposition expliquant comment il entend devenir un organisme de « normalisation » au sein des Conseils mixtes (conformément à la demande formulée lors de la réunion de septembre 2015).</p> <p><b><u>C) Acceptation de l'ordre du jour de la réunion des Conseils mixtes tenue le 24 février 2016 (ONGLET 1C)</u></b></p> <p>Les membres n'ont ni commentaire ni question. <b>Tous les membres approuvent l'ordre du jour de la réunion des Conseils mixtes tenue le 24 février 2016.</b></p>	<p><b>Décision no 1 :</b> Le compte rendu de la réunion des Conseils mixtes tenue le 17 septembre 2015 est adopté.</p> <p><b>Décision no 2 :</b> L'ordre du jour de la réunion du 24 février 2016 est accepté.</p>
2.	<p><b><u>Présentation d'une mise à jour sur la Table des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux (F-P/T) concernant la collaboration en matière de prestation de services (fait oralement)</u></b></p> <p>Annette Vermaeten fait le point sur la réunion du 3 décembre 2015 de la Table des sous-ministres F-P/T et sur l'ordre du jour en prévision de la réunion de mai 2016 de la Table des sous-ministres F-P/T. Elle souligne que la Nouvelle-Écosse a accepté de coprésider la Table des sous-ministres F-P/T. Annette indique qu'à la réunion de décembre, il y a eu plusieurs mises à jour concernant certains éléments, notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestion de l'identité – discussion au sujet du Carrefour numérique canadien et du cadre pancanadien de confiance présenté par la Colombie-Britannique et l'Alberta. Elle souligne que les sous-ministres souhaitent en faire un dossier prioritaire et qu'ils ont exprimé leur appui.</li> <li>○ Service aux entreprises – les sous-ministres continuent de considérer qu'il s'agit d'un point prioritaire à l'ordre du jour. Les participants ont également discuté de l'adoption et de l'expansion du numéro</li> </ul>	<p><b>Mesure de suivi no 1 :</b> Le secrétariat de la Table des sous-ministres F-P/T doit faire le point sur la réunion des sous-ministres prévue en mai 2016 lors des téléconférences du CDPISP et du CPSSP en avril.</p>

**Joint Councils**

Public Sector Chief Information Officer Council  
 Public Sector Service Delivery Council

**Conseils mixtes**

Conseil des DPI du secteur public  
 Conseil de la prestation des services du secteur public



Photo courtesy of City of Toronto

d'entreprise pancanadien. La collaboration F-T/P a également été engagée concernant la prochaine génération du service PerLE et du Réseau Entreprises Canada dans le contexte des nouvelles priorités qui touchent le changement de modes de communication et la collaboration entre réseaux de prestation de services.

- Données ouvertes – la Table des sous-ministres s'est aussi réjouie du niveau d'innovation démontré concernant les approches d'exploration des données ouvertes; Annette fait référence au 4<sup>e</sup> Sommet canadien sur les données ouvertes prévu le 28 avril au Nouveau-Brunswick. On cherche actuellement des participants pour cet événement. Elle souligne que plusieurs administrations sont intéressées par le projet pilote du programme BC Developer's Exchange – plusieurs forums canadiens et internationaux font progresser ces travaux. La Table souhaite en entendre davantage à ce sujet ainsi que sur la valeur des données volumineuses dans les travaux liés à la prestation de services.
- Discussions F-P/T sur le cadre – En janvier 2015, les greffiers et les secrétaires de cabinet se sont engagés à assurer une direction dans le cadre de la Table des sous-ministres F-P/T afin de faire progresser les priorités et ont demandé qu'on leur présente des feuilles de route à suivre. Au fur et à mesure que les priorités de la Table progressent, les discussions des Conseils mixtes au sujet du cadre à la présente réunion pourraient contribuer à orienter ces travaux, lesquels figurent à l'ordre du jour de la réunion prévue en mai.

Annette Vermaeten indique que la prochaine réunion des sous-ministres F-P/T aura lieu à Ottawa les 27 et 28 mai 2016. Les préparations vont bon train pour la réunion; la Table des sous-ministres soulignera son 10<sup>e</sup> anniversaire. Annette fait remarquer que les sous-ministres s'attendent, lors de la réunion du mois de mai, à des mises jour et à des discussions fructueuses sur les secteurs prioritaires, y compris la gestion de l'identité, le service aux entreprises, la conception du service (qui comprend les trois nouvelles priorités pour le CPSSP : le changement de modes de communication, la collaboration entre réseaux de prestation de services et le regroupement des services d'avis de décès de même que les données ouvertes et les données volumineuses). Elle souligne également l'importance des conférenciers ou des présentations provenant de l'étranger lors des réunions de la Table des sous-ministres. Par le passé, le Royaume-Uni et l'Australie ont été invités à faire des présentations sur des sujets d'intérêt. La Table tente à nouveau de donner suite à ce succès et mène actuellement des pourparlers avec trois administrations : Singapour (mot de passe unique), les États-Unis (données ouvertes et données volumineuses dans le cadre de la prestation de services) et la Nouvelle-Zélande (service offert aux entreprises). Les membres sont invités à suggérer la tenue d'autres présentations internationales à la Table des sous-ministres. Annette indique qu'on examinera la possibilité du partage des coûts liés à la participation d'invités internationaux aux réunions.

**Discussion :**

- Le secrétariat de la Table des sous-ministres F-P/T demande de faire le point sur l'ordre du jour de la réunion des sous-ministres prévue en mai 2016 lors des téléconférences du CDPISP et du CPSSP en avril.





Photo courtesy of City of Toronto

3.

## **SOUS-COMITÉ**

### **Sous-comité de la gestion de l'identité (SCGI) (ONGLET 2A)**

Rita Whittle, du SCT, et Fred Pitt, de l'Ontario, coprésidents du Sous-comité de la gestion de l'identité (SCGI) font le point sur les travaux en cours concernant la gestion de l'identité. Rita remercie les membres de leur participation au SCGI et de leur collaboration à l'avancement des travaux. Rita fait le point sur le contexte pancanadien, présente un bilan des progrès quant à l'élaboration du cadre pancanadien de confiance de l'identité et donne un aperçu des prochaines étapes. Fred Pitt présente un aperçu de la gestion de l'identité en Ontario et fait part de la nécessité d'adopter une vision de services publics numériques et de chercher des façons de simplifier l'accès. Il souligne que l'Ontario va de l'avant avec la mise en œuvre de services publics numériques. Il mentionne que l'identité numérique est la « clé » de l'avancement de ces travaux. Fred souligne l'importance de la collaboration et la nécessité de trouver des façons de simplifier l'accès pour favoriser l'essor d'une économie numérique au Canada. De toute évidence, il faut que l'information circule aisément et de manière sécuritaire entre les administrations.

*Les questions sont réservées pour la table ronde sur la gestion de l'identité qui doit suivre les présentations du Carrefour numérique canadien (CNC) et du Digital Identity Authentication Council of Canada (DIACC).*

### **Carrefour numérique canadien (CNC) (ONGLET 2B)**

Robert Frelich, EDSC, et Annik Casey, SCT (par téléconférence), font le point sur les travaux du CNC. Robert souligne que depuis la mise à jour sur le CNC lors de la réunion en septembre, le groupe a tout juste commencé la dernière étape de l'élaboration de l'analyse de rentabilité. Le comité des sous-ministres fédéraux sur les services et la fédération de l'identité a demandé au CNC de préparer une analyse de rentabilité pour le printemps 2016. Il mentionne que le premier ministre, dans le contexte du nouveau gouvernement, a demandé au président du Conseil du Trésor (CT) d'élaborer, en collaboration avec la ministre de l'Emploi, du Développement de la main-d'œuvre et du Travail, une nouvelle stratégie de service visant à créer un guichet unique en ligne pour tous les services gouvernementaux assujettis à de nouvelles normes de rendement, de même que des évaluations rigoureuses du rendement des principaux services gouvernementaux. Cette demande a renouvelé les besoins du gouvernement fédéral en matière de partage en temps réel des données sur l'identité en temps réel. Les lettres de mandat qui ont été diffusées récemment énoncent clairement les priorités du gouvernement au chapitre de l'amélioration des services, notamment :

- l'élaboration de nouvelles stratégies en matière de services;
- l'amélioration et l'élargissement des services actuels;
- la mise en œuvre de nouvelles normes de service;
- la mesure du rendement et la déclaration des résultats.

Cela appuierait aussi la vision que proposent les conseils mixtes, à savoir un gouvernement numérique

### **Mesure de suivi n° 2A**

Gestion de l'identité Les coprésidents du SCGI feront le point lors de la prochaine téléconférence du CPSSP et du CDPISP au sujet des prochaines étapes du cadre pancanadien de confiance, de la charte du cadre de confiance, de l'élaboration de critères de conformité du cadre de confiance et de la recherche d'autres intervenants.

### **Mesure de suivi n° 2B**

Gestion de l'identité Lors de la réunion à Victoria en septembre 2016, les coprésidents du SCGI présenteront aux Conseils mixtes un rapport d'étape sur les travaux du SCGI. (Points de discussion possible : participation des ministères des Affaires intergouvernementales [ou l'équivalent] des administrations respectives, intégration au programme global sur les services numériques ou le gouvernement numérique, moteur/leadership politique, investissement, évaluations sur l'état de préparation ou la maturité du cadre de confiance au Canada, durabilité et maintenance continue, conformité, cas pratiques.)

### **Mesure de suivi n° 2C**

Gestion de l'identité Les coprésidents du CNC présenteront un rapport



Photo courtesy of City of Toronto

pancanadien, y compris :

- « Offrir des services publics de premier ordre »,
- « Créer un gouvernement numérique pour les Canadiens ».

Robert Frelich souligne que le groupe est en bonne voie d'achever l'analyse de rentabilité au printemps. Il mentionne au passage les principales activités, les efforts de participation et les prochaines étapes de même que les dates connexes (voir la diapositive 13 à l'onglet 2B).

#### Discussion :

- Josée Dussault demande une description plus détaillée du lien entre les personnes et les entreprises ainsi que du rôle du CNC.  
Robert Frelich répond que certains ministères fédéraux ont indiqué que pour identifier une entreprise, ils identifient une personne qui travaille pour cette entreprise, et qu'idéalement, ils aimeraient utiliser un processus du CNC afin d'identifier une personne travaillant pour une entreprise ainsi qu'un autre processus pour identifier l'entreprise – le lien entre les deux formerait un triangle d'identification.  
Josée conseille au CNC de porter une attention particulière à la façon dont cette forme de partage est abordée et présentée dans le document sur les besoins opérationnels. Le lien suppose une certaine complexité, et c'est pourquoi les solutions du CNC pour les personnes et les entreprises sont élaborées en parallèle.  
Robert répond que le document sur les besoins opérationnels décrit essentiellement des éléments que les intervenants « aimeraient faire » ainsi que « l'idéal » pour le CNC, ce qui peut parfois être faisable ou dépasser la portée de l'identité ou les limites juridiques. Le document tente de souligner les aspects importants qui sont faisables. Robert mentionne également que ce type de travaux est nécessaire pour évaluer quel sera le service; quels programmes il appuiera et la façon dont il sera mis en place.
- Natasha Clarke fait part de son intérêt à l'égard de la discussion au sujet du numéro d'entreprise et des activités parallèles. Y a-t-il un volet d'activités associé au numéro d'entreprise? Il manque de clarté quant à la façon dont le CNC soutient le numéro d'entreprise – s'agit-il d'un travail parallèle et comment et quand fera-t-on mieux connaître cette question?  
Robert répond que selon lui, il faut être en mesure de faire les deux. Il appartiendra également aux autres administrations de déterminer la façon de faire. Les ministères ont le besoin opérationnel d'établir un lien entre les deux processus qui servent à valider les entreprises et à identifier les personnes.
- Jennifer Cave mentionne que l'Agence du revenu du Canada (ARC) estime que le CNC a beaucoup travaillé à déterminer les liens entre la personne et l'entreprise. Il faut d'abord authentifier la personne, puis l'authentification s'effectue auprès de l'entreprise, avant que le lien entre les deux soit établi. À l'heure actuelle, le CNC et le numéro d'entreprise existent, mais constituent deux étapes distinctes – le numéro

d'étape lors de la réunion des Conseils mixtes en septembre.

#### **Mesure de suivi n° 2D**

Gestion de l'identité Lors de la réunion des Conseils mixtes en septembre, le DIACC présentera un rapport d'étape sur ses activités en cours portant sur le cadre de confiance unifié, l'élaboration d'un processus de certification et d'une marque de confiance, le modèle de financement, la participation des membres et la validation de principe.



Photo courtesy of City of Toronto

d'entreprise est une opération et un prototype fonctionnel. Il est également établi qu'à la fin, alors que nous procédons à l'authentification de l'entreprise, celle-ci a déjà été authentifiée en tant que personne. Le CNC porte une attention particulière à l'harmonisation et, comme il a été mentionné, il s'agit d'un processus itératif et évolutif.

- Natasha Clarke demande si, à l'échelle provinciale, elle doit amener son équipe chargée du registraire, du registre des entreprises et des affaires juridiques et législatives touchant la protection de la vie privée à participer davantage à ces travaux. Est-il possible pour la Nouvelle-Écosse de commencer à dresser des plans pour que les efforts soient coordonnés et que tous les travaux nécessaires soient effectués? Jennifer Cave répond que lors de la dernière conférence provinciale sur le numéro d'entreprise, les membres ont été invités à participer et à commencer à solliciter les sources faisant autorité au sein de leur administration. Ces travaux n'en sont qu'à leur début, et des efforts ont été déployés pour solliciter la participation des provinces afin que leur avis soit pris en compte.
- En ce qui concerne les autres travaux réalisés, Paul Pierlot indique que le groupe de travail sur le service aux entreprises a effectué des travaux avec l'ARC en 2014-2015, mais que ces derniers n'ont jamais abouti : il s'agit du projet Lancement accéléré des entreprises, et le numéro d'entreprise en fait certainement partie. Si le projet Lancement accéléré des entreprises devait être exécuté dans un cadre pluri-gouvernemental, l'authentification devrait y être intégrée. La communauté de pratique sur le service aux entreprises se penchera sur la question lors des séances de conception qui auront lieu dans quelques semaines. Paul soutient qu'il faudra travailler davantage afin de faire progresser les travaux.
- John Messina conseille que ce commentaire sur les travaux à effectuer soit consigné en vue de la prochaine discussion sur le cadre. Les Conseils doivent s'assurer que tous les volets des travaux sont abordés lors de la discussion élargie sur le cadre et qu'ils ne sont pas oubliés ou éliminés de l'ordre du jour.
- Concernant la discussion sur le numéro d'entreprise du point de vue de la gestion de l'identité, Rita Whittle mentionne qu'il est essentiel de se pencher également sur les organisations et les entreprises. L'individu est au premier plan certes, mais il faut ensuite déterminer quels sont les autres éléments associés aux données sur l'identité. Elle souligne que le SCGI tient compte des entreprises dans l'élaboration du modèle de confiance.
- Bette-Jo Hughes mentionne que les travaux intergouvernementaux sur l'inscription des entreprises font partie des priorités des greffiers et souligne également la nécessité d'intégrer cet aspect aux travaux puisqu'il pourrait s'agir de l'élément fondamental au bon fonctionnement de ce service.
- Caitlin Imrie souligne que le ministère de la Citoyenneté et de l'Immigration travaille de concert avec le CNC, et que le Ministère utilise le Programme de prêts aux immigrants (PPI) comme une occasion d'explorer des



Photo courtesy of City of Toronto

moyens de contribuer à l'avancement du projet, en s'assurant qu'il respecte les exigences et qu'il évolue de manière itérative. Le CNC est la vision ultime, et le PPI est la façon d'y arriver de manière tangible en attendant de réaliser la vision ultime.

- Guy Gordon demande de définir en quoi consiste la notion d'analyse de rentabilité, demande si cette analyse est convaincante en fonction des renseignements détenus par le groupe et d'indiquer les mesures à prendre afin de la rendre encore plus convaincante. Il demande quel est l'objectif.  
 Robert Frelich répond que du point de vue du gouvernement fédéral, les données montrent un besoin impérieux de communiquer les renseignements et d'effectuer la validation des données sur l'identité entre les ministères. De plus, il soutient que si ce projet se concrétise, les provinces et les territoires doivent y participer; sans eux, le projet ne devient qu'un service fédéral ayant une valeur limitée.  
 Nick Wise ajoute que le renforcement de l'analyse de rentabilité revient à déterminer le degré de complexité (dispute sur les compétences entre les gouvernements, obstacles technologiques, etc.) et à clarifier la vision du CNC. Il s'agit de déterminer ce dont les Canadiens ont besoin et ce qu'ils veulent et méritent, et non le degré de complexité pour les gouvernements.
- Donna Kelland mentionne que les provinces et les territoires souhaitent échanger des renseignements. Elle souligne qu'ils le font actuellement de façon rudimentaire (les données statistiques essentielles), mais qu'il n'y a actuellement pas de mécanisme officiel de sécurité ou de protection dans le cadre de ce type d'initiatives. Donna demande si une analyse des autorisations légales du gouvernement fédéral est en cours, si une analyse ou une évaluation des autorisations légales des gouvernements provinciaux et territoriaux est en cours et quelles sont les prochaines étapes en ce sens.  
 Robert Frelich répond en réitérant la nécessité pour les provinces, les territoires et le gouvernement fédéral de poursuivre les discussions, la collaboration et la communication à ce sujet.
- John Messina indique que les membres des Conseils doivent poursuivre la discussion sur la fédération de l'identité et les cadres de confiance en soulignant à quel point cette discussion est importante pour l'avancement de la vision numérique et du gouvernement numérique.

#### **Digital Identity and Authentication Council of Canada (DIACC) (ONGLET 2C)**

Joni Brennan, conseillère en gestion, indique qu'elle a remplacé Aran Hamilton, l'ancien président du DIACC. Elle fait le point sur les travaux en cours du DIACC. Joni mentionne les faits saillants suivants relativement aux réalisations du DIACC :

- 1) Livre blanc intitulé *Forger l'avenir de l'identité numérique du Canada* – ce document souligne la nécessité pour le gouvernement et le secteur privé de collaborer et d'établir un ensemble de normes sur l'identification et l'authentification numériques.





Photo courtesy of City of Toronto

- 2) À la suite de la publication de ce livre blanc, le nombre de membres du DIACC a augmenté pour atteindre 42 membres qui sont des chefs de file canadiens des secteurs public et privé. Joni a été recrutée pour tirer parti des succès obtenus à ce jour, donner une force d'impulsion au DIACC et veiller à ce que les membres puissent travailler activement et efficacement avec le secteur public.
- 3) La feuille de route stratégique du DIACC sera élaborée au cours du prochain trimestre et sera communiquée à la prochaine réunion des Conseils mixtes. Voici les cinq principaux domaines de développement (voir les diapositives 8 à 12) : 1) Créer et publier un cadre de confiance unifié (Cadre pancanadien de confiance de l'identité) – la version 1 est attendue au mois de mai prochain. 2) Élaborer un processus de certification et une marque de confiance – un groupe de travail est en cours de mise sur pied; la participation des membres dans le processus d'examen est requise. 3) Créer un modèle de financement à moyen terme pour 2017 – créer un modèle de financement alternatif afin que le DIACC ne dépende pas autant du financement par les membres. 4) Validations de principes – elles permettent aux innovateurs de progresser à un rythme soutenu; elles permettent d'explorer l'art du possible dans un milieu neutre au sein du DIACC afin que des leçons soient tirées de l'expérience; elles permettent aux innovateurs de mieux comprendre les risques et de demeurer conformes aux principes du cadre de confiance. 5) Participation des membres – un calendrier provisoire des événements d'intérêt au Canada et à l'étranger a été établi. Joni souligne la nécessité de la participation des membres et discute des moyens de mobiliser les experts et de favoriser les progrès. Elle indique qu'un Conseil consultatif des intervenants sera mis sur pied, que ce dernier siégera à l'extérieur du DIACC et que les experts qui le composent informeront le DIACC de ses progrès, de ses liens de collaboration et de ses partenariats. Ce conseil donne la possibilité à des intervenants extérieurs au DIACC de s'exprimer.
- 4) Le DIACC cherche également à solliciter la participation d'intervenants internationaux au chapitre des leçons apprises et des pratiques exemplaires (la Nouvelle-Zélande, la Suède, les États-Unis et le Royaume-Uni). Le réseautage et le partage des connaissances sont essentiels pour aller de l'avant.

#### **Discussion :**

- Fred Pitt demande où se situe le Canada par rapport à la communauté internationale en matière de cadre de confiance.  
Joni Brennan répond que le Canada est un pays innovateur qui a toujours été « dans le peloton de tête ». Elle indique qu'il est plus utile que chaque administration se mesure à elle-même, et non aux autres. L'approche fondée sur des principes, l'esprit de collaboration et la motivation à travailler de concert placent le Canada en bonne position à l'échelle internationale.

#### **Table ronde sur la gestion de l'identité**

John Messina demande aux membres de demander des éclaircissements ou d'approfondir la discussion sur les trois présentations sur la gestion de l'identité faites par le SCGI, le CNC et le DIACC, plus particulièrement en ce



Photo courtesy of City of Toronto

qui a trait aux interdépendances et aux lacunes à mesure que progresseront les travaux.

- Fred Pitt souligne que ces trois présentations ont révélé des « éléments d'un tout », mais ce « tout » n'a pas fait l'objet de discussion. Quelle est la stratégie numérique et quel est l'objectif ultime? La gestion de l'identité est un élément fondateur, le CNC est un élément qui fonctionnerait dans le contexte numérique, les travaux du DIACC s'inscrivent dans ce contexte également; mais quel est l'objectif ultime des Conseils? De manière plus générale, en tant que regroupement, quelle est sa vision, quelle est l'orientation commune et quels éléments sont laissés de côté?
- Rita Whittle convient que ces travaux s'inscrivent dans une vision plus globale; l'identité et les renseignements personnels font partie d'un plus vaste programme de services numériques. Rita donne le Regroupement des services d'avis de décès comme exemple à mettre à l'essai dans ce contexte. On pourrait examiner chacun des éléments du début à la fin de ces travaux relatifs à l'identité et à la validation afin de comprendre les éléments, les joueurs, les relations entre le secteur public et privé, les services et les éléments nécessaires du point de vue de l'identité d'une personne, les droits. Rita mentionne que sans la confiance des administrations dans les processus, essais et projets pilotes respectifs, des progrès ne peuvent être réalisés sur le plan de la protection et la vie privée et de la sécurité.
- Joni Brennan parle d'un écosystème – ces travaux sont comme un écosystème : différents intervenants qui apportent à la table différents éléments. Joni appuie le cas type auquel Rita a fait référence. Elle souligne qu'il y a plusieurs occasions de faire des essais et de résoudre des problèmes. Elle indique également que ce qui fait défaut dans les travaux sur le cadre de confiance est la question entourant les contrats. La négociation de contrats présente des difficultés qui créent des frictions et empêche le développement de services novateurs.
- Robert Frelich souligne que le CNC cherche à approfondir sa relation avec le DIACC, plus particulièrement en ce qui a trait à l'élaboration d'une analyse de rentabilité, à la compréhension du rôle du secteur privé, au moment de la participation et à la forme de la participation. Il croit que le DIACC est le véhicule par lequel faire participer le secteur privé. Il s'agit d'un élément manquant au processus; il souligne la nécessité pour le réseau du DIACC de soutenir l'analyse de rentabilité du CNC, surtout en ce qui concerne le contexte du secteur privé (fonctionnement, sécurité, etc.).
- Annik Casey (par téléconférence) souligne que les données sur l'identité sont au cœur de tous les services gouvernementaux, d'où l'importance des travaux du SCGI pour élaborer le cadre de confiance et établir un ensemble de règles et de normes pour assurer la fiabilité des données numériques sur l'identité. Le CNC s'intègre dans ces travaux sur le plan du processus ou mécanisme puisqu'il permet d'appuyer certaines de ces fonctionnalités et d'utiliser un cas type pour arriver à déterminer de quelle façon ces travaux peuvent évoluer dans un contexte de prestations de services numérique de bout en bout pour rendre cette réalité



Photo courtesy of City of Toronto

plus pratique et réalisable. Il faut reconnaître les facteurs relatifs à la mise en œuvre de même que ceux relatifs au secteur privé, comme l'a révélé la participation du DIACC.

- Donna Kelland mentionne l'idée du cas type proposée par Rita (Regroupement des services d'avis de décès) et indique que les groupes de travail ont accumulé des renseignements précieux qui, selon elle, pourraient servir pour mettre en œuvre le cas type (par l'entremise du CNC). Elle croit que les Conseils peuvent se servir de l'idée à titre de prochaine étape et discuter de ce à quoi pourrait ressembler ce prochain élément.
- Bette-Jo Hughes mentionne qu'il est nécessaire d'inviter le secteur privé à participer au cadre de confiance du secteur public, mais des hypothèses sont déjà avancées quant à la proposition de valeur de chacun; le DIACC peut-il nous aider à comprendre ce que le secteur privé a à gagner en participant et nous indiquer comment nous assurer que nous sommes parfaitement au fait des intérêts du secteur privé, et que ce dernier est au courant de nos intérêts (concernant particulièrement l'analyse de rentabilité et le modèle de financement). Comment pouvons-nous mieux cerner et déclarer la proposition de valeur afin de favoriser la participation du secteur privé au financement de nos travaux?  
 Joni répond en soulignant la nécessité des voies de communication ouvertes; il est essentiel de pouvoir continuellement collaborer à la résolution de problèmes réels. Joni soutient que les validations de principes sont essentielles – elles permettent d'indiquer les occasions où il y a un réel problème à résoudre où le secteur privé peut mettre à contribution son expertise et ainsi créer en quelque sorte un modèle de gestion et de prestation de services. Il faut veiller à ce que les modèles proposés respectent les principes canadiens. Pour susciter l'intérêt du secteur privé, il faut notamment veiller, au moyen d'efforts concertés, à assurer l'interopérabilité mondiale de l'écosystème numérique canadien. Les éléments essentiels pour y arriver sont les suivants : la collaboration, les validations de principes, l'utilisation de cas types et la reconnaissance et la création de nouvelles occasions d'affaires ici comme à l'étranger en travaillant à l'échelle nationale, dans un contexte d'actions locales et de réflexion mondiale.
- Bette-Jo Hughes mentionne également le développement du CNC et la nécessité d'un service d'une province à l'autre. Elle demande au CNC d'indiquer si le service entre les provinces est inclus. Robert Frelich répond que le service est conçu pour servir aux échanges entre le gouvernement fédéral et les provinces de même qu'à ceux entre les provinces. Il souligne par exemple que chaque fois que des renseignements passent par le ministère de l'Emploi et du Développement social du Canada, ils sont assujettis à ses règlements en matière de protection de la vie privée et que si les renseignements devaient circuler d'une province à l'autre, ils seraient assujettis à ses règlements en matière de protection de la vie privée. Le CNC examine actuellement ce type de facteurs. La façon dont la gouvernance sera établie dépendra des provinces qui souhaiteront utiliser le service du CNC. Idéalement, si le CNC devient véritablement un service pancanadien, la gouvernance et le modèle opérationnel connexe doivent aussi être à l'échelle pancanadienne.



Photo courtesy of City of Toronto

Bette-Jo Hughes en convient et indique qu'au moment où le CNC examine la façon d'établir la gouvernance, on présume qu'elle sera établie pour un service d'une province à l'autre; il faut donc idéalement traiter dès le début des questions stratégiques et techniques. La capacité du service d'une province à l'autre fait partie des intérêts de cette table.

- Don Bougie formule des commentaires sur la valeur de la participation du secteur privé et son importance. Il souligne que l'une des principales banques du pays vient de décider de ne pas effectuer de vérification des preuves d'identité au sein de ses propres succursales parce qu'elle souhaite que ces employés offrent davantage de services à la clientèle en personne. La banque paye donc Postes Canada pour que cette dernière valide l'identité de tous les clients qu'elle n'arrive pas à traiter dans ses propres systèmes; ses banques virtuelles en assumant les coûts. Il y a là donc une exigence, une nécessité et une valeur non négligeables à effectuer la validation en personne et en ligne. Le secteur privé est disposé à payer si nous leur présentons une proposition de valeur solide.
- Guy Gordon souligne la nécessité de réfléchir attentivement à la gouvernance et à la notion entourant le type d'entité dont il s'agit, son propriétaire et la façon dont elle est régie, puis de l'examiner selon divers modèles. Guy continue en mentionnant le modèle Interac et le système bancaire mis en place selon une formule de propriété conjointe entre tiers, ce qui est probablement plus proche de la direction que nous devrions prendre au lieu de confier à un gouvernement ou à un ministère la responsabilité d'un aspect de l'identité. Il mentionne également le fait que l'ARC est responsable du numéro d'entreprise en soulignant que ce n'est pas l'unique modèle disponible. Un modèle semblable ayant un seul responsable peut révéler un manque de vision; le modèle choisi doit être durable et adaptable.
- Harry Turnbull souligne la demande du premier ministre d'avoir un nouveau guichet unique pour l'ensemble des services gouvernementaux. La majorité des travaux présentés concernent les objectifs à court terme, mais devrions-nous poursuivre un objectif à long terme comme celui-là, sans égard au palier de gouvernement?
- Joni Brennan constate également l'intérêt pour le transfert et la gestion des terres ainsi que la nécessité de procéder à la confirmation de l'identité pour ces types de systèmes. Elle ajoute que ces organisations ne mettent pas l'accent sur la confirmation de l'identité ou l'interdépendance et que les entreprises font donc appel à des experts pour offrir ces services. Concernant la gouvernance, elle rappelle aux membres pourquoi le programme de certification sera essentiel. Une gouvernance ouverte et transparente ainsi que des services et des systèmes pouvant être évalués constituent deux piliers au sein du DIACC. Lorsque le cadre arrivera à maturité, le DIACC commencera à chercher des utilisateurs pour effectuer les premiers essais de leur système au moyen du cadre afin d'en tirer des leçons. Le DIACC commencera à donner sa marque de confiance; il sera donc essentiel, pour accélérer le marché, d'instaurer la vérification par un tiers sous une gouvernance ouverte et transparente ainsi qu'une série de repères dignes de confiance.





Photo courtesy of City of Toronto

**À la suite de cette discussion sur la gestion de l'identité, les mesures de suivi ci-après ont été retenues :**

Les coprésidents du SCGI feront le point lors de la prochaine téléconférence du CPSSP et du CDPISP au sujet des prochaines étapes du cadre pancanadien de confiance, de la charte du cadre de confiance, de l'élaboration de critères de conformité du cadre de confiance et de la recherche d'autres intervenants.

Lors de la réunion à Victoria en septembre 2016, les coprésidents du SCGI présenteront aux Conseils mixtes un rapport d'étape sur les travaux du SCGI. (Points de discussion possible : participation des ministères des Affaires intergouvernementales [ou l'équivalent] des administrations respectives, intégration au programme global sur les services numériques ou le gouvernement numérique, moteur/leadership politique, investissement, évaluations sur l'état de préparation ou la maturité du cadre de confiance au Canada, durabilité et maintenance continue, conformité, cas pratiques.)

Les coprésidents du CNC présenteront un rapport d'étape lors de la réunion des Conseils mixtes en septembre.

Lors de la réunion des Conseils mixtes en septembre, le DIACC présentera un rapport d'étape sur ses activités en cours portant sur le cadre de confiance unifié, l'élaboration d'un processus de certification et d'une marque de confiance, le modèle de financement, la participation des membres et la validation de principe.

**4. Séance du groupe de travail sur le cadre (GTC) des conseils mixtes**

Natasha Clarke et Sophia Howse, coprésidentes du GTC, présentent un rapport d'étape sur les travaux du groupe de travail, conformément à une mesure de suivi de la réunion de septembre des Conseils mixtes :

*« L'élaboration d'un cadre reliant tous les travaux des Conseils mixtes, du CPSSP et du CDPISP, y compris ceux de leurs sous-comités et groupes de travail. Ce cadre doit établir une « vision nationale » pour les Conseils. »*

**La présentation, animée par Natasha Clarke, est divisée en cinq points : 1) compte rendu du GTC sur les travaux en cours, 2) survol de la carte visuelle et séance d'information sur tous les sous-comités et les groupes de travail des Conseils mixtes, du CPSSP et du CDPISP, 3) examen et discussion de la vision et de l'appel à l'action proposés, 4) examen des résultats du sondage sur l'état de préparation des administrations en ce qui a trait au gouvernement numérique et 5) table ronde sur les travaux requis pour faire progresser la vision et l'appel à l'action.**

**1) Compte rendu des coprésidentes du GTC sur les travaux accomplis à ce jour (ONGLET 3A)**

**Mesure de suivi n°3A** – Demande de tenir à jour une carte visuelle de l'ensemble des comités et des groupes de travail, comme celle qui a été présentée lors des réunions de Toronto. Framework Working Group to discuss with ICCS Secretariat regarding ongoing support and maintenance of visual map (discussion on next steps, software and resources/funding required). FWG to report back to the Joint Councils on financial support required for review and approval at an upcoming PSSDC/PSCIOC teleconference.

**Mesure de suivi n°3B** – Demande

Comment [M2]: À traduire



Photo courtesy of City of Toronto

Natasha souligne les contributions des membres aux travaux du GTC; elle mentionne que les deux Conseils étaient représentés et qu'elle aimerait que plus de membres du CDPISP participent au groupe de travail. Elle fait remarquer que la participation et l'engagement des membres sont importants. Elle remercie également Steve Burnett, de l'Ontario, pour son aide dans l'élaboration de la carte visuelle, ainsi que Maria Luisa Willan, de l'ISAC, pour la prestation de services de secrétariat pour ce travail.

Natasha présente un compte rendu de la discussion à la réunion de septembre des Conseils mixtes et mentionne qu'à la suite de cette discussion, le GTC a été chargé d'élaborer un cadre reliant tous les travaux des Conseils et de déterminer une priorité commune sur laquelle ils pourraient travailler en collaboration. Il ressort clairement de la réunion de septembre que les Conseils mixtes doivent mieux comprendre les travaux en cours et mieux harmoniser leurs priorités à l'avenir. Elle fait remarquer que les Conseils travaillent sur de nombreux travaux sous-jacents, mais qu'il leur manque un contexte stratégique global, une vision commune, pour orienter leurs travaux. Ce défi représente pour les Conseils mixtes une occasion de réellement concentrer leurs efforts et de travailler en collaboration.

Natasha déclare que le but du GTC est d'examiner tous les travaux en cours, d'en cerner les liens et les lacunes, d'élaborer une carte visuelle afin de mieux comprendre le travail des Conseils et de proposer à ces derniers une vision commune et un appel à l'action aux fins d'approbation par les membres. Natasha veut qu'il soit bien clair que le but du GTC n'est pas de dicter une marche à suivre, mais de déterminer un objectif commun pour les Conseils mixtes afin de stimuler les échanges. Elle souligne qu'il est essentiel de consulter l'ensemble des administrations et les deux conseils; qu'il faut avoir l'occasion d'avoir une véritable conversation, d'établir des niveaux et de s'assurer que les Conseils mixtes sont en mesure de travailler en collaboration afin de réaliser une vision. Natasha donne un aperçu des résultats escomptés et de l'approche adoptée par le GTC pour cette séance.

## 2) Survol de la carte visuelle et séance d'information sur tous les sous-comités et groupes de travail des Conseils mixtes, du CPSSP et du CDPISP (ONGLET 3A et ONGLET 3B)

Natasha Clarke présente un examen et un survol des groupes de travail et des sous-comités des Conseils mixtes, conformément à la carte visuelle des Conseils mixtes (voir l'ONGLET 3A), et un survol du document de présentation sur les groupes de travail et des sous-comités des Conseils mixtes (voir l'ONGLET 3B). Natasha signale que l'objectif de cet examen était que les deux Conseils aient une compréhension générale de l'ensemble des sous-comités et des groupes de travail des Conseils ainsi que des travaux en cours, c'est-à-dire l'état actuel, avant de discuter des prochaines étapes.

### Discussion :

- Chris Bookless fait observer que, à moins que ces comités et groupes de travail fassent régulièrement

que le GTC procède à un examen de tous les sous-comités et les groupes de travail existants des Conseils mixtes, du CPSSP et du CDPISP afin d'évaluer la mesure dans laquelle ils soutiennent les travaux et les priorités des Conseils en général et par rapport à l'appel à l'action à l'égard du gouvernement numérique – procéder à une analyse des liens et des lacunes. Request to review mandate of each committee/working group to assess support to the Councils, identify opportunities to leverage work, and determine which groups are more action oriented vs. information sharing or communities of practice. FWG to do evaluation of these groups and provide recommendations to the Joint Councils for members to make decision as to which groups need to be repurposed, merged with other groups, or disband. An update report to be included in upcoming PSSDC/PSCIOC teleconferences.

??? **Mesure de suivi n°3C** – Le GTC (ou un autre groupe à déterminer) orientera et supervisera les comités et les groupes de travail des Conseils de façon continue à l'avenir. FWG to provide recommendations to the Joint Councils at an upcoming PSSDC/PSCIOC teleconference or meeting.

**Mesure de suivi n°3D** – Demande

Comment [M3]: À traduire?

## Joint Councils

Public Sector Chief Information Officer Council  
 Public Sector Service Delivery Council

## Conseils mixtes

Conseil des DPI du secteur public  
 Conseil de la prestation des services du secteur public



Photo courtesy of City of Toronto

rapport aux Conseils, ces derniers ne sont pas tenus au courant des travaux en cours, des comités et groupes de travail qui sont actifs ou inactifs ou de la façon dont les nouveaux membres peuvent apporter leur contribution. Il indique la nécessité d'ouvrir ce processus pour que ces groupes relèvent directement des Conseils et que leur travail continue de soutenir les priorités des Conseils et demeure pertinent à cet égard.

- Jacques Paquette mentionne le manque de liens entre les comités. Il souligne que le Carrefour numérique canadien est lié au SCGI, mais que les liens entre les autres comités ne sont pas clairs. Il fait remarquer que certains comités semblent privilégier davantage l'action et d'autres, l'échange de renseignements et la collaboration, ce qui soulève aussi des questions au sujet du mandat et des tâches de chaque groupe ou comité. Il suggère qu'au moment de l'établissement des comités, un mandat précis et de durée déterminée soit confié aux comités, qui devront alors confirmer de nouveau s'ils sont nécessaires ou non. Ainsi, les Conseils auront la possibilité de réorienter leurs comités ou de les dissoudre. Les Conseils créent parfois de nouveaux comités sans en éliminer certains autres qui pourraient être désuets.
- Natasha Clarke est d'accord et mentionne que bon nombre de ces points ont été examinés lors de discussions du GTC.
- Nick Wise mentionne que l'examen des comités existants s'est avéré un exercice utile, tout comme l'information comprise dans cette présentation. Il fait remarquer que, bien que le CPSSP et le CDPISP possèdent chacun un mandat, celui des Conseils mixtes n'est pas défini. Il propose que le GTC élabore un mandat pour les Conseils mixtes afin de définir leur travail.
- John Messina estime que, bien que la structure des comités semble quelque peu bureaucratique, les Conseils ont manifestement besoin d'échanger des renseignements et des connaissances et de tenir des discussions. Cependant, ils n'ont peut-être pas besoin de la bureaucratie en place actuellement. Le GTC doit en tenir compte dans la poursuite de son travail sur ce point.  
 Natasha souligne que le but du GTC est de favoriser une meilleure compréhension de la structure actuelle des comités et des ressources disponibles. La prochaine étape consistera pour le GTC à effectuer une analyse des lacunes fondée sur la discussion d'aujourd'hui. Existe-t-il une orientation plus claire que nous pourrions fournir aux groupes de travail afin de réduire ou d'élargir la portée et de nous assurer que les comités, peu importe s'ils privilégient l'action ou l'échange de renseignements, soutiennent les priorités et le travail des Conseils?
- Paul Pierlot mentionne qu'il y a quelque temps, les Conseils ont entrepris une initiative visant à examiner en quoi consistent les groupes de travail, la façon dont ils ont été mis sur pied et leur fonctionnement; ServiceOntario a dirigé l'élaboration d'un document sur la façon d'assembler les pièces afin de mieux comprendre la façon dont les groupes de travail ont été mis sur pied et la raison de leur création. Ce document pourrait nous aider à aller de l'avant. Il s'interroge au sujet de l'état final et de l'état d'avancement

que le GTC mette en place un processus ouvert afin que les membres des Conseils participent aux comités et aux groupes de travail actuels et futurs. Le GTC doit présenter un rapport en ce sens dans le cadre d'une prochaine téléconférence du CPSSP/CDPISP.

**Mesure de suivi n°3E** – Demande que les membres créent un groupe de travail qui se penchera sur « l'expérience de l'utilisateur » et sur les moyens d'évaluer et de mesurer les résultats. Une décision sera prise suivant l'évaluation des comités et des groupes de travail par le GTC.

**Mesure de suivi n°3F** – Demande que le GTC élabore un mandat pour les Conseils mixtes. Il n'existe actuellement que les mandats individuels du CPSSP et du CDPISP. Le GTC doit présenter un rapport sur ce point à l'intention des membres des Conseils mixtes dans le cadre d'une prochaine téléconférence du CPSSP/CDPISP.

**Mesure de suivi n°3G** – Demande que le GTC élabore un plan de projet (feuille de route) concernant les prochaines étapes à court et à long termes afin de faire progresser ces travaux et présente un rapport à ce sujet aux Conseils mixtes lors d'une prochaine téléconférence du CPSSP/CDPISP ou de la réunion de



Photo courtesy of City of Toronto

actuel.

- Bette-Jo Hughes demande, tandis que les Conseils examinent cette question, que l'on garde à l'esprit que les comités n'ont pas tous pour mandat de faire des travaux pour les Conseils; certains comités ont été mis sur pied, car les pouvoirs que leur ont conférés les Conseils leur ont donné une certaine légitimité pour la collaboration avec les groupes de travail et pour obtenir le soutien administratif de l'ISAC. Au bout du compte, il serait bon que nous établissions notre priorité et décidions quels sous-comités nous aiderons à faire progresser cette question. Cependant, certains comités peuvent poursuivre leur bon travail; même si le travail de ces groupes ne concorde pas toujours avec nos priorités, cela ne veut pas dire que leurs membres n'en tirent pas des avantages.
- Jacques Paquette fait observer que certains groupes de travail sont chargés d'obtenir des résultats précis par rapport à des projets et que d'autres sont plutôt axés sur l'échange d'information; il se peut que nous devions définir ces comités d'une autre façon (p. ex. des communautés de pratiques par rapport à des comités axés sur des tâches). Nous devons veiller à ce que le travail des comités dont nous disposons s'harmonise aux priorités que les Conseils tentent de réaliser. Il ajoute que le GTC peut contribuer à une évaluation de l'ensemble des groupes et à en cerner les lacunes. Comment éviter les chevauchements? De quelle façon les comités peuvent-ils s'appuyer mutuellement?
- Harry Turnbull mentionne qu'il existe parfois une certaine confusion concernant la Table des sous-ministres F-P/T, plus particulièrement en ce qui a trait à la relation entre les sous-ministres et les Conseils. Du point de vue du DPI, il est clair que l'orientation ne vient pas de la Table des sous-ministres F-P/T; cependant cette relation est différente du point de vue de la prestation des services. Natasha répond qu'il est possible de tirer parti des travaux de la Table des sous-ministres F-P/T pour faire progresser ceux des Conseils, qu'ils concordent ou non.
- Jacques Paquette ajoute que de nombreux membres relèvent des sous-ministres. Toutefois, lorsque nous sommes confrontés à des questions horizontales, il est utile d'obtenir le soutien des administrations, au-delà des ministères. Les sous-ministres comptent sur leurs représentants aux Conseils pour faire avancer le programme; à leur tour, les membres des Conseils comptent sur les sous-ministres pour soutenir ces efforts.
- Bette-Jo Hughes convient de l'importance de l'appui de la Table des sous-ministres F-P/T. Elle mentionne que la Table des sous-ministres F-P/T a été mise sur pied parce que l'on estimait qu'il serait utile de pouvoir faire appel à des cadres supérieurs de haut rang pour les initiatives qui nécessitent l'appui de la haute direction. Les Conseils tirent profit de cet appui de la haute direction, notamment en ce qui a trait à la gestion de l'identité et aux services aux entreprises, parce que nous avons besoin de soutien à un niveau supérieur pour l'orientation en matière de politiques à l'échelle du pays. Il faut rappeler aux gens que si la Table des sous-ministres F-P/T élabore une initiative sur laquelle ils souhaitent que certains travaux soient exécutés,

septembre.

**Mesure de suivi n°3H – Demande**  
que le GTC veille à ce que les Conseils mixtes collaborent aux aspects fondamentaux du gouvernement numérique, c.-à-d. la gestion de l'identité, et qu'il utilise la notification de décès comme programme exploratoire. Le Groupe de travail sur le cadre doit inclure cet élément dans une feuille de route et présenter un rapport en ce sens aux Conseils mixtes à la réunion de septembre.



**Joint Councils**

Public Sector Chief Information Officer Council  
 Public Sector Service Delivery Council

**Conseils mixtes**

Conseil des DPI du secteur public  
 Conseil de la prestation des services du secteur public



Photo courtesy of City of Toronto

elle n'est pas en mesure de les affecter aux Conseils, mais que nous pouvons les présenter aux Conseils afin qu'ils les prennent en considération. Il existe une dynamique de confiance entre les deux.

- Paul Pierlot mentionne qu'une certaine harmonisation doit se faire au niveau des Conseils, mais pas directement avec les groupes de travail et les comités. Il est essentiel que tous les travaux affectés reviennent aux Conseils et que ceux-ci les mettent en correspondance. Si des tâches sont affectées aux groupes de travail, les Conseils en assumeront la responsabilité.
- Natasha s'interroge sur le statut du DIACC par rapport aux Conseils. Il semble effectuer du bon travail en parallèle avec le nôtre, mais il semble y avoir un manque de cohésion. Harry Turnbull répond que le DIACC n'est ni un comité ni un groupe de travail des Conseils. Certains travaux du DIACC sont effectués parallèlement à ceux des Conseils. Cependant, des liens solides entre le DIACC et les Conseils doivent être établis. Il mentionne que le CDPISP a géré les conversations avec le DIACC jusqu'à présent, mais qu'il est plus logique que ces conversations soient portées devant les Conseils mixtes; nos travaux relatifs à l'identité ne sont pas réalisés à des fins technologiques, mais à des fins de prestation des services.
- Bette-Jo Hughes convient que les choses vont s'améliorer et que beaucoup de travaux se font en parallèle, mais qu'ils ne sont pas harmonisés adéquatement. Elle fait remarquer que la Colombie-Britannique, l'Ontario et le Nouveau-Brunswick sont représentés au sein du DIACC, ce qui leur rappellera la nécessité de rester en contact. De plus, le groupe de travail sur le cadre de la confiance est lié au DIACC. Elle est certaine qu'avec Joni Brennan à la barre et l'accroissement du nombre de membres, l'approche du DIACC, son plan et son engagement seront beaucoup plus structurés que par le passé.
- Fred Pitt mentionne que le SCGI travaille sur le cadre de confiance en collaboration avec le DIACC et que diverses administrations ont fourni des ressources pour appuyer les travaux. Toutefois, il faut officialiser la relation de travail (laquelle fait l'objet de la lettre d'intention d'un protocole d'entente) afin de faciliter la collaboration. Cependant, cela comporte de nombreuses répercussions (politiques, sécurité, etc.) qui ne touchent pas que les personnes qui travaillent sur le cadre de confiance. Pour faire progresser cette relation, nous devons mettre l'accent sur la façon dont nous communiquerons les uns avec les autres, transmettrons les progrès réalisés et favoriserons la cohésion à l'avenir.
- Guy Gordon convient qu'il s'agit d'un élément absolument essentiel à la stabilité et à la durabilité futures de l'économie canadienne, en particulier les piliers de la filière bancaire (relativement aux paiements). Il fait également référence à la notion d'un écosystème et au fait que nous avons un mandat flou tandis que nous essayons de jouer un rôle d'influence et de transformation dans nos propres administrations. Cette notion d'écosystème et la façon dont elle évolue constituent peut-être un nouveau modèle que les Conseils doivent prendre en considération. Il est entendu que le secteur privé et le DIACC doivent faire partie de cet



Photo courtesy of City of Toronto

écosystème.

- Jacques Paquette interroge les membres au sujet du Carrefour numérique canadien et de la nécessité d'examiner les lois, les pouvoirs, la protection des renseignements personnels et la sécurité, etc.; comment procéderons-nous? Demanderons-nous au groupe responsable du Carrefour numérique canadien ou au Sous-comité sur la protection de la vie privée d'examiner cette question?  
Natasha répond que l'objectif et l'orientation du comité ne sont toujours pas clairs. Bien que le travail accompli soit bon et utile, comment pouvons-nous être très précis sur ce qui doit être fait au cours des trois à cinq prochaines années pour que nous puissions progresser et éviter de présenter le même compte rendu chaque fois? La prochaine conversation est essentielle; elle concerne l'établissement du niveau et les étapes à venir.

**C) Examen de la vision et de l'appel à l'action proposés pour les Conseils mixtes et discussions à cet égard (ONGLET 3A)**

Natasha Clarke rappelle aux membres qu'à la téléconférence de janvier avec le CPSSP et le CDPISP, la vision et l'appel à l'action proposés pour les Conseils mixtes ont été examinés. Elle souligne que le GTC cherche à faire approuver la vision et l'appel à l'action afin d'élaborer une feuille de route pour les 3 à 5 prochaines années pour faire progresser les travaux.

**Vision proposée : « Offrir des services publics d'exception »**

Natasha souligne qu'il ne s'agit pas d'un exercice visant à examiner la vision sans qu'il y ait de limites : il s'agit plutôt de déterminer les éléments qui interpellent les membres, d'offrir des services publics d'exception et de définir en quoi consistent les services d'exception.

**Appel à l'action proposé : « Créer un gouvernement numérique\* d'exception pour les Canadiens ».**

*\*Définition du gouvernement numérique :*

*Le gouvernement numérique désigne l'utilisation des technologies numériques dans le cadre des stratégies de modernisation des administrations, en vue de créer de la valeur pour le public. Elles s'appuient sur un écosystème numérique composé d'acteurs publics, d'organisations non gouvernementales, d'entreprises, d'associations de citoyens et d'individus qui soutiennent la production et l'accessibilité aux données, des services et des contenus par des interactions avec le gouvernement. (Recommandation du Conseil sur les stratégies numériques gouvernementales adoptée par le Conseil de l'Organisation de coopération et de développement économiques le 15 juillet 2014)*

Natasha souligne qu'il s'agit de répondre à la question : « Où voulons-nous concentrer nos efforts au cours des 3 à 5 prochaines années? ». Nous devons réfléchir au travail que nous effectuons au sein des Conseils mixtes



et à la façon dont nous allons établir nos priorités, notre orientation et notre feuille de route pour les prochaines années.

Harry Turnbull demande au groupe s'il y a des réactions immédiates quant à la vision et à l'appel à l'action.

#### **Discussion :**

- Chris Bookless indique que bien qu'il appuie la vision du gouvernement numérique, le contact en personne demeure important et ne doit pas être éliminé.  
 Harry ajoute que bon nombre de personnes confondent le gouvernement numérique et les services en ligne. Il est important de savoir que le caractère numérique s'applique à tous les modes de prestation.

Natasha parle de la signification du gouvernement numérique, notamment pour définir le contexte. Elle souligne qu'il est essentiel de savoir que le gouvernement numérique ne concerne pas uniquement la technologie. Il s'agit de se concerter pour déterminer la façon dont nous nous servons des technologies et des approches numériques de même que les modèles opérationnels utilisés. Il s'agit également de savoir comment nous pouvons nous servir de ces éléments dans le cadre de la conception et de la prestation des services publics pour créer de la valeur. Comment améliorer la façon dont nous offrons nos programmes publics dans cette nouvelle ère numérique? Elle fait référence à l'exemple « Une journée dans la vie de... » (diapositive 17). Il s'agit d'une image tirée du rapport publié par Deloitte qui montre clairement toutes les interactions numériques qu'une personne peut avoir de nos jours. Lorsqu'une personne interagit dans le monde numérique de nos jours, non seulement a-t-elle recours à la technologie, mais elle l'applique et l'emploie de diverses façons. Le GTC a tenté de rattacher certaines activités ou initiatives du groupe de travail à cette diapositive. Le gouvernement numérique ne signifie pas que nous abandonnons les citoyens. Le service assisté par la technologie est une importante composante de toutes nos stratégies numériques. Nous devons veiller à ce que nos stratégies intègrent la signification du service assisté par la technologie numérique de même que les répercussions sur le plan de la législation et de la protection de la vie privée lorsque nous assistons une personne ou effectuons une transaction en son nom au moyen du service numérique.

- Jacques Paquette, en se référant à la diapositive 15 (Appel à l'action), souligne que le gouvernement numérique est un objectif, et que le « comment » et le « pourquoi » font peut-être défaut. Il estime que la vision devrait plutôt être « créer un gouvernement numérique d'exception pour offrir de meilleurs services aux Canadiens », sans quoi la vision semble plutôt orientée « de l'intérieur vers l'intérieur » (toutefois, les diapositives présentent une approche orientée « de l'extérieur vers l'intérieur »).
- Sandra Cascadden indique que bien que l'on dise que le gouvernement numérique ne concerne pas uniquement la technologie, la première phrase de sa définition indique que le gouvernement numérique



Photo courtesy of City of Toronto

désigne l'utilisation des technologies numériques. Peut-être pourrions-nous remanier la définition. Le gouvernement numérique désigne à la fois ce qui se passe à l'intérieur du gouvernement, mais également à l'extérieur dans sa relation avec le public; il y a donc des services gouvernementaux numériques destinés aux citoyens de même que des services gouvernementaux numériques internes, et tous deux offrent de la valeur au public. À titre de dirigeante principale de l'information, elle se dit préoccupée par l'aspect interne et externe : comment pouvons-nous exprimer les deux aspects dans la définition? Est-ce dans la définition qu'il faut faire cette distinction? Voulons-nous faire la distinction entre les services gouvernementaux numériques et le gouvernement numérique?

- Bette-Jo Hughes demande des précisions sur les objectifs que cherchent à atteindre les membres. Selon elle, les Conseils mixtes souhaitent avoir un appel à l'action clair pour les deux conseils et déterminer où concentrer leurs efforts à court terme. Par l'appel à l'action, nous cherchons à nous mettre d'accord sur les objectifs pour savoir où concentrer nos efforts.  
 Natasha répond que c'est exactement ce que le GTC cherche à obtenir des Conseils mixtes, à savoir l'approbation de l'appel à l'action.
- Harry Turnbull répond qu'il existe beaucoup de services internes auxquels s'applique le gouvernement numérique, et que ces services ont le même objectif, à savoir améliorer les services offerts aux citoyens.
- Nick Wise est d'accord et ajoute que le gouvernement numérique a été choisi pour cet exercice du fait qu'il établit un pont entre les travaux des Conseils mixtes et qu'il sert de fil conducteur.
- Natasha Clarke propose d'adopter une nouvelle approche axée sur les utilisateurs, qu'il s'agisse de services orientés vers l'extérieur ou de processus internes : plus nous serons productifs à l'interne, plus nous pourrions consacrer du temps à l'amélioration des services externes. De nombreuses approches numériques et façons de penser peuvent être appliquées quant aux objectifs internes et externes et à la conception des services.
- Rick Ouellette indique qu'il pourrait être « dangereux » de recourir au mot « numérique » puisque nous pourrions perdre de vue les objectifs réels, à savoir de bien gérer les services que nous offrons. Il recommande de supprimer le mot « numérique » puisque les Conseils cherchent à offrir un gouvernement d'exception; il s'agit donc d'une question de prestation de services, et non de technologie.
- Donna Kelland exprime son accord avec la vision et l'appel à l'action solides proposés pour les Conseils mixtes. Elle souligne nous avons tous d'excellentes idées, mais que nous ne semblons pas parvenir à les concrétiser là où cela compte le plus pour les citoyens. Tous les fonds de TI au sein du gouvernement servent à corriger les systèmes internes déjà en place et non à offrir des services aux citoyens. Que pouvons-nous faire? Est-il possible de faire avancer les choses? Quel est l'état d'avancement de cette





Photo courtesy of City of Toronto

vision? Est-elle appropriée pour la réalité actuelle du gouvernement?

- Natasha Clarke répond qu'il s'agit du borbier dans lequel nous pataugeons. Donna parle des défis auxquels nous sommes confrontés et que nous devons relever en tenant compte du raz-de-marée numérique qui déferle sur nous. Alors, comment faire avancer les choses de manière pertinente? Aujourd'hui, la question consiste à déterminer si nous, en tant que Conseils mixtes, nous pouvons commencer à centrer notre attention sur une vision commune afin de pouvoir y contribuer et déterminer les façons dont nous pouvons nous aider mutuellement à relever ces défis. Si nous parvenons à nous entendre sur la vision et l'appel à l'action, nous pourrions alors établir les priorités et la feuille de route qui feront progresser nos efforts.
- Paul Pierlot se déclare favorable à la vision et à l'appel à l'action; la vue d'ensemble du gouvernement numérique est cohérente, mais nous ne pouvons pas tout accomplir : nous devons nous concentrer sur la prestation de services externes; les efforts orientés à l'interne doivent au bout du compte appuyer les initiatives de prestation de services externes. La définition de gouvernement numérique pourrait devoir être modifiée légèrement, mais elle est adéquate pour le moment. Il propose de laisser la technologie numérique dans la définition puisque sans cette notion, elle ne décrit pas réellement ce qu'est le gouvernement numérique, même si l'écosystème va bien au-delà de la technologie. Il estime que nous devons faire mieux en tant que nation sur le plan de la prestation de services numériques. Il demande également à quoi nous nous comparons lorsque nous voulons offrir des services « d'exception ». Au monde entier, à l'Amérique du Nord? Ou s'agit-il simplement de comparer les services sociaux aux services commerciaux? Nous allons assurément vouloir constater si nous faisons des progrès, et pour procéder à une mesure quelconque, nous devons savoir à qui nous comparer.
- Natasha Clarke répond qu'il faut aspirer à offrir des services de classe mondiale. Les Conseils ont la capacité de faire progresser notre pays. Nous devons décider comment tirer profit de cette table de discussion pour appuyer le programme canadien à tous les niveaux.
- Nick Wise laisse entendre que le gouvernement numérique constitue le point où les deux conseils se rejoignent; c'est un dénominateur commun utile qui unit le mandat de prestation de services à la clientèle et celui de prestation de services administratifs. Peut-être que les mandats et les activités de tous les comités et groupes de travail peuvent se rattacher à ces principes généraux du gouvernement numérique. Il serait peut-être utile d'établir un plan triennal.
- Bette-Jo Hughes souligne que tous les aspects de la prestation de services s'appuient sur la technologie. Le gouvernement numérique n'est pas un concept futuriste en Colombie-Britannique, où tout s'harmonise au cadre de prestation de services. Nous devons affirmer qu'il s'agit de notre objectif afin que chaque décision que nous prenons nous en approche.



Photo courtesy of City of Toronto

- Sophia Howse aborde le lancement de la « BC Services Card » et du service de gestion de l'identité dans la province. Elle souligne que la Colombie-Britannique s'apprête à lancer son premier service en ligne mettant à profit la « BC Services Card ». Il a fallu 7 ans pour mettre le programme en place, obtenir le financement et délivrer les cartes. Il y a environ 18 mois, la province a constaté que les ministères ne comprenaient pas l'élément de la gestion de l'identité. Le concept était trop technique et mal défini, il ne leur permettait pas de comprendre comment cet élément allait les aider à réussir, à regrouper leurs services, à déterminer le parcours de l'utilisateur, à intégrer les points de vue des citoyens, à assurer une prestation de services de bout en bout qui répond aux besoins des citoyens et à éliminer les inefficacités. Les responsables ont dû aborder les expériences de la prestation de services et le concept de la gestion de l'identité. La prestation de services et l'identité vont de pair. La Colombie-Britannique a également procédé à une validation de principe pour utiliser la technologie de la carte de services et la relier techniquement aux systèmes de santé de la province afin de démontrer son efficacité. L'objectif est d'arriver aux tables rondes des ministères en leur montrant qu'ils peuvent améliorer leurs méthodes de gestion et améliorer la prestation de services. Les renseignements nécessaires à la compréhension de ce processus ne doivent pas rester dans une seule administration, mais doivent être divulgués dans l'ensemble du pays. Si nous parvenons réellement à nous concerter et à examiner les cas d'utilisation, nous pourrions cerner nos valeurs. Si nous parvenons à comprendre notre modèle opérationnel, nous serons en mesure de collaborer pour établir un mode de consentement permettant aux personnes d'indiquer qu'elles acceptent le partage des renseignements entre les administrations. Évidemment, en tant que nation, nous devons composer avec des modifications législatives et stratégiques en matière de protection de la vie privée. Il s'agit d'une occasion pour les Conseils mixtes de travailler de concert et de partager leurs erreurs et leurs apprentissages.
- Christian Laverdure indique que la création d'un gouvernement numérique est un objectif très louable. Il le voit plutôt comme un résultat, un environnement vers lequel nous devons évoluer si nous souhaitons réellement placer les usagers au centre de nos services, et non la technologie ou l'aspect numérique. Il suggère la formulation « gouvernement d'exception pour les Canadiens », en soutenant qu'il faudrait viser un service et un gouvernement exceptionnels, sans égard à l'aspect « numérique ».
- Josée Dussault demande si la vision a pour objet un gouvernement numérique ou une transformation numérique du gouvernement. Nous transformons le gouvernement pour l'amener vers un univers numérique, mais nous ne serons peut-être jamais un « gouvernement numérique », expression qui donne plutôt à penser que l'accent est mis sur l'aspect numérique.  
 Natasha Clarke répond que l'appel à l'action vise la façon dont nous nous attelons à l'établissement des priorités autour de cette table afin de produire un résultat. Quelles sont les tâches à accomplir au cours des 3 à 5 prochaines années, quels sont les liens entre elles, comment orientons-nous les groupes de travail afin de pouvoir aller de l'avant, quelles structures doivent être en place, quels sont les résultats que nous cherchons à mesurer?

## Joint Councils

Public Sector Chief Information Officer Council  
Public Sector Service Delivery Council

## Conseils mixtes

Conseil des DPI du secteur public  
Conseil de la prestation des services du secteur public



Photo courtesy of City of Toronto

- Harry Turnbull demande aux membres s'ils appuient la vision. Tous les membres indiquent leur accord. Il souligne que l'aspect numérique signifie davantage que des services en ligne et des applications mobiles; il s'agit d'utiliser des données pour assurer un meilleur service et prendre de meilleures décisions.
- Robert Frelich mentionne que les Conseils parlent de la prestation de services publics; selon lui, il s'agit là d'une conversation sans lien avec l'extérieur. Il souligne qu'il est difficile d'obtenir l'approbation requise pour effectuer une recherche sur l'opinion publique. Y a-t-il des moyens de connaître la liste des recherches sur l'opinion publique sur les services dans l'ensemble des administrations? Ce type d'information sera très utile pour établir nos priorités.
- Mark Burns demande si la question est réellement de savoir si nous envisageons un gouvernement numérique et tous les processus connexes, ou de savoir quelles sont les cinq principales priorités des administrations. Il propose d'emboîter le pas à la Colombie-Britannique sur le plan de la transformation numérique et déclare souhaiter mieux connaître les réalisations des autres provinces afin de mieux comprendre les défis actuels. Pouvons-nous collaborer et tirer profit des pratiques exemplaires?
- Natasha Clarke mentionne que l'objectif n'est pas de suranalyser toute la question, mais de nous concentrer sur le regroupement de nos travaux. La portée du gouvernement numérique est immense, mais, fondamentalement, pouvons-nous théoriquement le voir comme un concept directeur? Qui plus est, quels sont les éléments prioritaires sur lesquels nous pouvons nous concentrer, en tant que Conseils mixtes, pour en arriver à un consensus, établir les grandes lignes et aller de l'avant?
- Harry Turnbull réitère le manque d'harmonisation entre les sous-comités et la nécessité d'avoir un objectif commun; l'appel à l'action est sur la table pour jouer un rôle moteur dans la démarche.
- Serge Caron souligne que les Conseils doivent établir la vision, procéder à la planification de la capacité et cerner les synergies entre les différents groupes de travail. Il est possible d'élaborer un plan triennal, mais il faut également planifier les objectifs à court terme. Pour ce faire, il faut établir un projet exploratoire qui assurera la collaboration des deux conseils, de même qu'un mandat clair pour que les groupes de travail apportent leur contribution. L'établissement d'échéanciers précis est essentiel pour garantir une certaine souplesse.
- Jacques Paquette demande aux membres sur quels éléments les Conseils mixtes pourraient se concentrer. Il indique son accord avec la vision. En ce qui concerne l'appel à l'action, il souligne la nécessité d'ajouter la notion « d'améliorer » les services offerts aux Canadiens, ce qui contribuera à encadrer les mesures que doivent prendre les Conseils.



- John Messina et Harry Turnbull conviennent qu'il semble y avoir un consensus des membres concernant la vision et l'appel à l'action proposés, mais que les membres doivent maintenant discuter des prochaines étapes afin d'aller de l'avant.

#### **D) RÉSULTATS DU SONDAGE SUR L'ÉTAT DE PRÉPARATION AU GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE (ADMINISTRATIONS FÉDÉRALES, PROVINCIALES, TERRITORIALES ET MUNICIPALES) [ONGLET 3A]**

Les membres procèdent à un examen des résultats du sondage sur l'état de préparation des administrations en ce qui a trait au gouvernement numérique (les résultats du sondage ont été envoyés aux membres en janvier 2016) et en discutent. Natasha présente un aperçu des résultats du sondage. Elle fait mention des risques liés à la transformation numérique et communique les commentaires des membres sur les préoccupations futures à cet égard (diapositives 36 et 37).

#### **E) CONCEPTION DU GOUVERNEMENT NUMÉRIQUE :**

##### **Table ronde sur les travaux requis pour faire progresser la vision et l'appel à l'action**

Natasha Clarke présente un aperçu des prochaines étapes proposées pour faire progresser la vision et l'appel à l'action (diapositives 40 à 42, ONGLET 3A).

Les coprésidents animent une table ronde sur les travaux qui doivent être réalisés pour faire progresser la vision et l'appel à l'action.

##### **Discussion :**

- Marion Guinn mentionne qu'elle attend de voir ce que les autres ont fait dans l'espace numérique avant d'élaborer un plan pour le Manitoba.
- Ron Hinshaw se questionne à propos de la capacité; si nous planifions tous nos travaux en lien avec l'appel à l'action, de quelle capacité disposons-nous pour en accomplir davantage? Quelles décisions pouvons-nous prendre en ce qui concerne les prochaines étapes? Il y a beaucoup à faire pour déterminer les tâches que nous devons accomplir pour parvenir à réaliser notre appel à l'action.
- Bette-Jo Hughes ajoute que le travail qu'effectuent les Conseils sur le cadre de confiance est essentiel et que tous les éléments sont en place dans l'écosystème. De plus, le fait de déterminer de quelle manière nous serons en mesure d'authentifier l'information partout au Canada grâce au Carrefour numérique canadien est l'élément fondamental qui nous permettra de tout accomplir. Nous devons prendre les mesures





Photo courtesy of City of Toronto

qui s'imposent pour y arriver.

- D) Harry Turnbull souligne qu'il est très important d'en apprendre davantage sur les divers niveaux de modèles de maturité relativement à l'état d'avancement des administrations en ce qui a trait au gouvernement numérique; les administrations qui sont avancées à cet égard peuvent contribuer à l'élaboration de trousseaux d'outils qui renseigneront d'autres administrations.
- E) Jackie Stankey fait observer que la gestion de l'identité est un élément clé en Alberta et qu'elle demeure l'une des principales priorités, puisqu'elle est essentielle à la fédération de l'identité dans l'ensemble du Canada. On mise aussi sur les plates-formes de commerce et de paiement électronique afin de s'éloigner des transactions en espèces, qui prennent du temps.
- F) Mark Burns mentionne que son administration choisira une ou deux initiatives, le Carrefour numérique canadien en priorité; il a besoin de consulter le plan, les objectifs et les moyens de réaliser ces derniers.
- Kathryn Bulko fait remarquer qu'il faut d'abord établir des éléments fondamentaux, c.-à-d. la gestion de l'identité. Nous devons concentrer nos efforts sur ce qui est essentiel relativement à ce qui traverse nos frontières, à la prestation des services numériques et à notre capacité de travailler en collaboration les uns avec les autres.  
Harry Turnbull répète que des liens doivent être établis, c.-à-d. en ce qui concerne la protection de la vie privée et la gestion de l'identité. Kathryn fait observer que les deux comités sont distincts. Elle souligne la nécessité de cerner le dédoublement et la redondance des efforts et leur incidence sur les ressources.
  - Steve Burnett mentionne que ce travail est en accord avec celui de l'Ontario et avec les priorités connexes; c.-à-d. que l'identité numérique unique et le cadre de confiance constituent des priorités en matière d'efforts et de ressources. Les travaux sur le Carrefour numérique canadien devraient fournir un cas d'utilisation solide que les Conseils pourront mettre de l'avant; les services d'avis de décès constituent une excellente façon de faire progresser les travaux. Il fait mention de travaux de réinitialisation des services qui consistent à cerner les services peu rentables et à appliquer un nouvel ensemble de principes de conception. Steve souligne la nécessité d'un cadre de politiques sur le gouvernement numérique et de l'échange de renseignements entre les administrations en lien avec la remarque de Kathryn sur les éléments fondamentaux. Il fait aussi mention de préoccupations concernant la capacité. Enfin, il informe les membres qu'en Ontario, une quantité importante de travail et d'argent est consacrée à la mise à jour des systèmes internes existants et qu'il perçoit cela comme une possibilité de partenariat plutôt que comme une contrainte.
  - Fred Pitt fait mention du virage numérique de l'Ontario et mentionne que les efforts de la province sont liés à la plupart des travaux des groupes de travail (du point de vue de la sécurité, de la protection de la vie privée, des politiques, etc.). Dans tous les domaines, la collaboration en vue de l'obtention de résultats relativement



Photo courtesy of City of Toronto

aux services numériques partout au pays est souhaitée.

- Sean McLeish fait part de l'intérêt que suscite le Carrefour numérique canadien; il existe des possibilités dans le domaine des politiques relativement aux ressources et il se demande si l'on devrait réunir des ressources financières et les consacrer à deux ou trois principaux domaines prioritaires. Il suggère que l'on en fasse le suivi aux trois mois et non aux six mois.
- Rick Ouellette fait remarquer qu'il faut avant tout que les deux Conseils travaillent efficacement ensemble à l'obtention de résultats, déterminent les rôles, les objectifs et les processus et fassent progresser les priorités établies. Il faut diriger ces Conseils mixtes comme une organisation décentralisée (initiatives stratégiques, fiche d'évaluation, gestion du portefeuille, objectifs SMART [spécifiques, mesurables, atteignables, réalistes et temporels], etc.)
- Alan Roy parle de l'initiative de « province intelligente » du Nouveau-Brunswick; il mentionne que le Nouveau-Brunswick examine le concept de données ouvertes et collabore avec d'autres administrations, notamment sur l'identité numérique et la création d'un laboratoire numérique. Il trouve ces conversations pertinentes et compte poursuivre cette lancée.
- Sandra Cascadden discute de la possibilité que les Conseils mixtes traitent de cette question d'un point de vue pancanadien. Elle mentionne que, pour poursuivre sur la voie de la gestion de l'identité, la structure des comités pourrait offrir certaines possibilités et que les Conseils mixtes devraient réorienter certains de ces comités de manière à ce qu'ils réalisent des objectifs propres au programme des services numériques. Elle propose que l'on mette sur pied un nouveau comité à court terme qui contribuera à l'élaboration d'un ensemble d'outils en vue de générer l'analyse de rentabilité sur les services numériques. On suggère de réorienter le groupe chargé de la sécurité et que le programme de services numériques soit sa principale priorité – qu'est-ce que cela signifie pour son travail et ses résultats? Réorientation du Sous-comité sur la protection de la vie privée sur le programme de services numériques et son incidence du point de vue de la protection de la vie privée. Réorientation du sous-comité sur la gestion de l'information; comment mesurerons-nous les réussites et les résultats et ferons-nous en sorte que le groupe exécute le programme de services numériques. On propose de créer un autre comité relevant des Conseils mixtes chargé d'évaluer et de mesurer ce que devrait être l'expérience de l'utilisateur. Le Groupe de travail sur l'infonuagique sera réorienté en fonction de la nouvelle priorité que représente le gouvernement numérique. Natasha Clarke est d'accord avec les suggestions de Sandra à propos de la réorientation des comités et des groupes de travail.
- Fred Pitt ajoute que les Conseils doivent se pencher sur le niveau de travail des Conseils mixtes par rapport à celui des administrations. Donc, pour établir des objectifs pour l'élaboration des travaux, le point de départ de la collaboration devrait être une meilleure connaissance de l'état d'avancement de chacun.



Photo courtesy of City of Toronto

- Norm MacDonald mentionne que ces discussions représentent un certain défi puisqu'il n'a pas d'homologue au CPSSP. Cela étant dit, il désire s'impliquer davantage et il aimerait en retirer quelque chose d'utile, un produit livrable réel qu'il pourrait rapporter pour démontrer l'importance des Conseils. Harry propose que Norm considère cela comme une occasion de tenir une future réunion à l'Île-du-Prince-Édouard.
- Donna Kelland souligne l'importance de la réorientation de certains sous-comités. Elle se dit préoccupée par l'idée de créer d'autres groupes de travail et met en relief la question de la capacité. Elle fait remarquer que les Conseils ont décidé d'élaborer un cadre et ses composantes et elle estime qu'on s'en approche. Toutefois, elle se questionne à savoir combien de temps il nous faudra pour achever certains de ces travaux. Quand approuverons-nous certains de nos groupes? Le problème actuel est le temps et les ressources. Comment parviendrons-nous à réaliser nos travaux avec de telles contraintes?
- Bette-Jo Hughes mentionne que les travaux vont bon train en Colombie-Britannique, mais que pour réaliser la vision, tous les membres doivent déterminer ensemble la façon dont nous travaillons en collaboration; il est absolument nécessaire d'établir le Carrefour numérique canadien et le cadre de confiance (les services d'avis de décès comme cas d'utilisation exploratoire afin de démontrer l'importance du cadre de confiance et du Carrefour numérique canadien) en tant qu'éléments fondamentaux.
- Chris Bookless convient qu'il faudra travailler d'arrache-pied pour réaliser des progrès à cet égard. Il fait remarquer que les deux Conseils ont des fonds disponibles et qu'ils peuvent aider à réunir les ressources nécessaires pour aller de l'avant.
- Harry Turnbull fait observer que la souplesse constitue un problème lors de ces réunions. Les travaux progressent beaucoup plus lentement à l'échelle provinciale et fédérale qu'à l'échelle municipale.
- Glen Brunetti mentionne que la question des services numériques est l'une des priorités du secteur municipal. Les municipalités peuvent offrir une proximité avec les citoyens, ainsi qu'une flexibilité et un accès au public; elles peuvent aider les Conseils mixtes à tester des concepts et à trouver des solutions, étant donné leur proximité avec le public. Leurs travaux porteraient sur les relations avec les citoyens plutôt que sur les relations avec les entreprises; les services numériques axés sur les citoyens sont d'un grand intérêt pour le secteur municipal. Le défi est d'institutionnaliser et de normaliser le savoir-faire, c'est-à-dire, la norme ou la méthode à laquelle nous adhérons tous, ce qui aiderait à combler l'écart de maturité entre les diverses administrations. Les municipalités présentent aux provinces et au gouvernement fédéral des possibilités uniques de mettre à l'essai les services intergouvernementaux ainsi que la conception des services. Glen fait remarquer que les travaux des municipalités vont bon train pour ce qui est du développement technologique et de la mise en œuvre de solutions, mais il arrive parfois qu'à ce rythme, on perde le citoyen de vue.

**Joint Councils**

Public Sector Chief Information Officer Council  
 Public Sector Service Delivery Council

**Conseils mixtes**

Conseil des DPI du secteur public  
 Conseil de la prestation des services du secteur public



Photo courtesy of City of Toronto

- Natalie McGee mentionne que Corrine Charette voudrait communiquer aux Conseils mixtes les nouvelles suivantes sur les nouvelles priorités du gouvernement concernant les services. En décembre, les sous-ministres ont nommé Corinne au titre de première directrice de la stratégie numérique pour le Ministère et le portefeuille. Elle remplit ce rôle en partenariat avec les dirigeants principaux de l'information. Ce rôle comporte trois tâches spécifiques : améliorer la capacité du gouvernement d'interagir avec les entreprises par voie numérique; amorcer et diriger la transformation numérique; appuyer l'adoption du numéro d'entreprise pour la fédération de l'identité. Il existe un nouveau centre de transformation numérique, un petit groupe de personnes dont le but est de soutenir ce rôle et d'aider son titulaire à le remplir. Ce groupe établira une feuille de route des services numériques et commencera l'harmonisation des initiatives sur les services numériques au sein d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada et veillera à leur mise en œuvre.
- John Messina fait référence au travail de Rita Whittle sur la gestion de l'identité et l'exemple de l'utilisation du cas des services d'avis de décès comme validation de concept. Il ajoute que les Conseils doivent préciser le chemin et les éléments critiques en vue de la résolution de ces travaux, surtout si une proposition de financement doit être présentée.
- Jacques Paquette s'interroge au sujet de la stratégie adoptée par les Conseils d'organiser le travail en fonction de cette vision et de cet appel à l'action. Il veut savoir la mesure dans laquelle les groupes existants peuvent différer (comités axés sur l'échange de renseignements par rapport aux comités axés sur l'action/l'exécution). Il souligne qu'il existe un autre point de comparaison : les comités au sein desquels nous sommes tous confrontés à des enjeux similaires et travaillons de concert pour trouver des solutions que nous mettons en œuvre dans nos administrations respectives par rapport aux comités dans lesquels nous travaillons en collaboration sur le même projet (le Carrefour numérique canadien, par exemple). Il est d'accord pour réorienter certains des comités existants afin de mieux répondre aux besoins des Conseils. Il mentionne que les Conseils subissent beaucoup de pression relativement au travail qui doit être effectué, qui suscite beaucoup d'intérêt. Étant donnée la capacité collective limitée, les groupes de travail doivent appuyer les projets de grande envergure. Dans quelle mesure ces groupes de travail aideront-ils à répondre aux questions et à recueillir des renseignements pour les projets fondamentaux de grande envergure? La réponse à cette question nous aidera à réorienter les comités.
- Nick Wise parle de la nécessité pour les Conseils mixtes d'adopter une vision pour relier les travaux des Conseils mixtes de façon stratégique afin d'orienter le travail et de lui attribuer des objectifs. Il convient qu'il pourrait être utile de pousser la vision et l'appel à l'action plus loin et de définir quatre ou cinq principes généraux qui aideraient le GTC à approfondir le concept de gouvernement numérique, principes qui seraient liés à ces éléments et qui y feraient référence. Il convient aussi qu'il manque un lexique commun relativement à ce que font les Conseils. Cet exercice permettra une certaine harmonisation et une meilleure





Photo courtesy of City of Toronto

compréhension des attentes et des répercussions communes.

- Rita Whittle affirme que le fait de faire partie de ces Conseils signifie que nous partageons tous le même ensemble de valeurs visant à mieux servir les Canadiens. L'un des défis auxquels nous sommes confrontés est que le développement se fait toujours individuellement et que les Conseils mixtes ne tirent pas profit des travaux des autres afin de mieux les harmoniser. Elle propose d'établir la liste des thèmes et des activités qui relèvent du cadre pancanadien de confiance et qui appuient la fédération de l'identité et l'état d'avancement de chacun. Elle indique qu'elle appuie le projet des services d'avis de décès, mais que ce dernier comporte des défis relativement à la mise en œuvre, à la protection de la vie privée, à la sécurité, aux lois, etc. Du point de vue des affaires intergouvernementales, si nous devons approuver une solution, nous devons aussi examiner les répercussions.
- Annette Vermaeten souligne la nécessité d'établir les éléments fondamentaux pour le gouvernement numérique (c.-à-d. la gestion de l'identité, un accès unique en ligne, les services numériques, la conception). Elle soutient qu'il nous faut définir de façon précise en quoi consistent ces éléments et élaborer un plan d'action que nous suivrons.
- Paul Pierlot fait référence à l'évaluation des programmes et mentionne qu'en plus d'une analyse des lacunes, on effectuera une analyse des possibilités des groupes de travail. Il fait mention du projet Lancement accéléré des entreprises (du point de vue des services aux entreprises) et ajoute que l'on pourrait peut-être concentrer les efforts consacrés à ce projet et l'intégrer en partie aux Conseils mixtes afin de faire progresser l'appel à l'action.
- Christian Laverdure mentionne la possibilité de ressourcement auprès des entreprises par l'entremise de Corrine Charette afin de faire progresser le projet Lancement accéléré des entreprises.
- Harry Turnbull fait mention des outils et de ceux qui peuvent les tenir à jour. Il estime qu'il faudra demander l'avis de l'ISAC sur ce qui peut être fait à ce propos. Certaines des tâches que Sandra a présentées sont utiles pour rejoinctoyer les comités. Nous devons déterminer de quelle manière nous pouvons attribuer les tâches à la structure existante des comités de façon appropriée.
- Bette-Jo Hughes remercie les membres pour cette journée productive tout en soulignant la nécessité de préciser qui entreprendra les prochaines étapes et créera le plan des activités du projet requis.
- Natasha Clarke mentionne que le GTC élaborera une proposition relativement aux rôles des membres et de l'ISAC en ce qui a trait aux coûts et au ressourcement, ainsi qu'aux responsabilités connexes. Elle suggère de revenir sur ce point lors de la prochaine téléconférence des Conseils aux fins de discussion et d'approbation.

## Joint Councils

Public Sector Chief Information Officer Council  
Public Sector Service Delivery Council

## Conseils mixtes

Conseil des DPI du secteur public  
Conseil de la prestation des services du secteur public



Photo courtesy of City of Toronto

Natasha affirme que des progrès ont été réalisés et rappelle aux membres les prochaines étapes et le travail qu'il reste à accomplir :

- Le cas des services d'avis de décès comme moyen pratique de mettre à l'essai certains principes
- Un plan de l'état actuel et de sa valeur ou durabilité
- La nécessité d'évaluer ou d'examiner les programmes – analyse des lacunes des groupes de travail et des sous-comités
- Résultats et mesures – De quelle façon pouvons-nous mesurer les résultats? Comment cela se présente-t-il d'un point de vue pratique?
- L'élaboration d'une feuille de route

### À la suite de cette discussion, les membres déterminent les mesures de suivi suivantes :

A) Request to maintain Visual Map of all committees and working groups as presented at the Toronto meetings. Framework Working Group to discuss with ICCS Secretariat regarding ongoing support and maintenance of visual map (discussion on next steps, software and resources/funding required). FWG to report back to the Joint Councils on financial support required for review and approval at an upcoming PSSDC/PSCIOC teleconference.

B) Request for Framework Working Group to evaluate all current Joint Councils, PSSDC and PSCIOC Sub-Committees and Working Groups to assess how they support the work/priorities of the Councils in general and vis-à-vis call to action on digital government - linkages/gap analysis. Request to review mandate of each committee/working group to assess support to the Councils, identify opportunities to leverage work, and determine which groups are more action oriented vs. information sharing or communities of practice. FWG to do evaluation of these groups and provide recommendations to the Joint Councils for members to make decision as to which groups need to be repurposed, merged with other groups, or disband. An update report to be included in upcoming PSSDC/PSCIOC teleconferences.

C) Framework Working Group (or other group to be determined) to provide ongoing direction and oversight of the committees and working groups of the Councils moving forward. FWG to provide recommendations to the Joint Councils at an upcoming PSSDC/PSCIOC teleconference or meeting.

D) Demande que le GTC établisse un processus ouvert pour permettre aux membres des conseils de participer aux comités et groupes de travail actuels et futurs. Le GTC doit présenter un rapport en ce sens dans le cadre d'une prochaine téléconférence du CPSSP/CDPISP.

E) Demande des membres d'établir un groupe de travail pour examiner les expériences des utilisateurs et les façons d'évaluer ou de mesurer les résultats. Une décision sera prise suivant l'évaluation des comités et des groupes de travail par le GTC.

**Comment [M1]:** Ces paragraphes sont restés en Anglais. Veuillez vérifier



Photo courtesy of City of Toronto

	<p>F) Demande que le Groupe de travail sur le cadre rédige une ébauche de mandat pour les Conseils mixtes. À l'heure actuelle, il n'existe un mandat que le CPSSP et le CDPISP. Le GTC doit présenter un rapport sur ce point à l'intention des membres des Conseils mixtes dans le cadre d'une prochaine téléconférence du CPSSP/CDPISP.</p> <p>G) Demande que le Groupe de travail sur le cadre mette au point un plan de projet (feuille de route) sur les prochaines étapes à court terme et à long terme pour faire avancer ces travaux et présente un rapport en ce sens aux Conseils mixtes dans le cadre d'une prochaine téléconférence du CPSSP/CDPISP ou à la réunion de septembre.</p> <p>H) Demande que le Groupe de travail sur le cadre s'assure que les Conseils mixtes collaborent à des aspects fondamentaux du gouvernement numérique, c'est-à-dire la gestion de l'identité, et qu'il utilise la notification de décès comme un programme exploratoire. Le Groupe de travail sur le cadre doit inclure cet élément dans une feuille de route et présenter un rapport en ce sens aux Conseils mixtes à la réunion de septembre.</p>	
5.	<p><b>Comité de recherche (se référer aux onglets 4A et 4B)</b></p> <p>Richard Dalpé, coprésident fédéral du Comité de recherche (par téléconférence) et Dan Batista, directeur administratif de l'ISAC, font le point sur le Comité de recherche.</p> <p><b>A) Renseignements généraux sur le Comité de recherche (examen du cadre de référence du Comité de recherche et de ses sous-comités) – (ONGLET 4A)</b></p> <p>Dan Batista donne un aperçu général du cadre de référence du Comité de recherche, particulièrement de son mandat. Dan présente Richard Dalpé, du SCT, à titre de nouveau coprésident fédéral du Comité de recherche. Il souligne que le Comité cherche un membre provincial-territorial (PT) des Conseils pour assumer le poste de coprésident PT du Comité de recherche.</p> <p><b>B) Discussion sur les priorités proposées pour que les travaux du Comité de recherche progressent – (ONGLET 4B)</b></p> <p>Richard Dalpé indique avoir pris des notes lors de la discussion précédente concernant les travaux du GTC, et il en ressort clairement que les Conseils doivent établir des liens entre leurs travaux et priorités et ceux de leurs sous-comités et groupes de travail, notamment le Comité de recherche. Richard souligne qu'il est depuis peu coprésident fédéral et que le Comité est à la recherche d'un coprésident PT pour travailler avec lui sur les futures priorités du Comité de recherche.</p> <p>Richard mentionne que dans le cahier de réunion figurent les priorités provisoires suivantes, que les membres</p>	<p><b>Décision 3 :</b></p> <p>Les membres des Conseils mixtes appuient à l'unanimité la nomination de Guy Gordon à titre de coprésident PT du Comité de recherche.</p> <p><b>Mesure à prendre n° 4A</b></p> <p>Comité de recherche : Les coprésidents doivent lancer un appel de participation au comité de recherche à tous les membres du CPSSP et du CDPISP, par le biais du Secrétariat de l'ISAC. En attente – Le Secrétariat de l'ISAC doit faire un suivi auprès des coprésidents du Comité de recherche.</p> <p><b>Mesure à prendre n° 4B</b></p> <p>4. Détermination des projets de recherche prioritaires, y compris la détermination de recherches récentes liées aux priorités actuelles</p>



Photo courtesy of City of Toronto

du Comité de recherche doivent examiner et approuver dans le cadre de la présente réunion :

1. Nommer un coprésident provincial pour le Comité de recherche.
2. Examiner les sous-comités de recherche et recommander des modifications en fonction des priorités des Conseils mixtes.
3. Nommer les membres du Comité et des sous-comités.
4. Confirmer les besoins des Conseils mixtes en matière de recherche de même que les administrations membres.
5. Déterminer les projets de recherche prioritaires, notamment en relevant les récentes recherches liées aux priorités des Conseils mixtes.
6. Élaborer un plan de travail détaillé de la voie à suivre pour approbation à la prochaine réunion des Conseils mixtes.

Relativement à la nomination d'un coprésident provincial, Richard indique que Guy Gordon, du Manitoba, a manifesté de l'intérêt.

- Guy Gordon confirme qu'il souhaite devenir coprésident PT du Comité de recherche.

Les membres des Conseils mixtes appuient à l'unanimité la nomination de Guy Gordon à titre de coprésident PT du Comité de recherche.

Richard mentionne qu'il n'y a pas actuellement de membres actifs dans le Comité de recherche et qu'il fera parvenir à tous les membres du CDPISP et du CPSSP, par l'entremise du Secrétariat de l'ISAC, une demande de participation au Comité de recherche. Il encourage les membres des deux conseils à participer au Comité de recherche. Il souligne également qu'il sollicitera la participation de personnes en dehors des Conseils, par exemple des personnes provenant des milieux universitaires et d'autres groupes d'intérêt.

- Jacques Paquette propose que le directeur de la recherche sur les services d'EDSC fasse partie du Comité de recherche.

Richard indique que les mesures à prendre par le Comité de recherche doivent l'amener à pouvoir relever les priorités clés en matière de recherche, ce qui comprend les lacunes et les possibilités et l'établissement des questions fondamentales (gouvernement numérique, CNC, gestion de l'identité, protection de la vie privée, etc.).

#### **Discussion :**

- Jacques Paquette souligne l'importance d'établir une distinction entre la recherche et l'analyse.

des CM, 5. Élaboration d'un plan de travail détaillé sur les pistes d'avenir à faire approuver à la prochaine réunion des conseils mixtes. Les coprésidents du Comité de recherche doivent fournir un rapport d'étape aux Conseils mixtes dans le cadre d'une prochaine téléconférence du CPSSP/CDPISP OU à la réunion des Conseils mixtes de septembre.

1. Examiner les sous-comités de recherche et recommander des modifications en fonction des priorités des Conseils mixtes.
2. Nommer les membres du Comité et des sous-comités.
3. Confirmer les besoins des Conseils mixtes en matière de recherche de même que les administrations membres.
4. Déterminer les projets de recherche prioritaires, notamment en relevant les récentes recherches liées aux priorités des Conseils mixtes.
5. Élaborer un plan de travail détaillé de la voie à suivre pour approbation à la prochaine réunion des Conseils mixtes.





Photo courtesy of City of Toronto

- Chris Bookless mentionne qu'il est important de préciser que le Comité de recherche s'en remet aux Conseils pour les directives à suivre et qu'il formule des stratégies de recherche de manière à satisfaire aux besoins des Conseils et à tenir compte de leurs priorités.  
Richard répond que c'est ce qu'il avait compris et que le Comité de recherche concentrerait ses travaux sur les trois éléments suivants : 1) Confirmer les besoins des Conseils mixtes en matière de recherche de même que les administrations membres; 2) Déterminer les projets de recherche prioritaires, notamment en relevant les récentes recherches liées aux priorités des Conseils mixtes; 3) Élaborer un plan de travail détaillé de la voie à suivre pour approbation à la prochaine réunion des Conseils mixtes.
- Harry Turnbull souligne qu'il est arrivé souvent, par le passé, que le Comité de recherche ne parvienne pas à soutirer des idées des Conseils et qu'il formule des recommandations; la majorité des recherches étaient axées sur les services et nécessitaient peu d'interventions des DPI, ce qui pourrait devoir changer.
- Bette-Jo Hughes accueille favorablement cette occasion de présenter les résultats aux DPI et s'interroge sur les éléments qui peuvent être présentés aux DPI, en indiquant que les règles du jeu ont changé, ce qui pourrait avoir une incidence.
- John Messina affirme qu'il faudrait que les comités puissent proposer des idées et que les Conseils puissent mettre de l'avant des idées en vue de réaliser les travaux.
- Nick Wise remercie Richard Dalpé et Guy Gordon de diriger le Comité de recherche et souligne l'importance de faire le point sur les recherches déjà réalisées au sein des administrations et de créer un dépôt d'information.
- Donna Kelland recommande aux Conseils d'adopter une orientation claire pour guider les futurs travaux du Comité de recherche.
- Anik Dupont souligne la nécessité de mettre l'accent sur les personnes qui utilisent les services et sur ce qu'elles veulent et peuvent faire. Il faudrait tirer profit de l'offre de collaboration des municipalités.
- Natasha Clarke indique que le Comité de recherche pourrait contribuer grandement à plusieurs aspects de la situation actuelle. Comment pouvons-nous tirer profit rapidement de ce groupe et prendre des mesures fondées sur les discussions d'aujourd'hui? De quelle façon le Comité de recherche peut-il nous aider à cerner les défis liés au gouvernement numérique communs à toutes les administrations?
- Richard Dalpé propose d'établir une communication continue concernant les travaux du Comité et leurs liens avec le cadre des Conseils mixtes. Il souligne que le Comité de recherche rendra compte aux Conseils au moyen d'un plan détaillé.



Photo courtesy of City of Toronto

**À la suite de la discussion, les mesures à prendre ci-après ont été relevées :**

- A)** Comité de recherche : Les coprésidents doivent lancer un appel de participation au comité de recherche à tous les membres du CPSSP et du CDPISP par le biais du Secrétariat de l'ISAC. En attente – Le Secrétariat de l'ISAC doit faire un suivi auprès des coprésidents du Comité de recherche.
- B)** Les coprésidents du Comité de recherche présenteront un rapport d'étape portant sur les prochaines étapes énoncées ci-après aux Conseils mixtes lors de la prochaine téléconférence du CPSSP et du CDPISP OU lors de la réunion des Conseils mixtes en septembre (comme il a été discuté lors de la réunion de Toronto) :
1. Examiner les sous-comités de recherche et recommander des modifications en fonction des priorités des Conseils mixtes.
  2. Nommer les membres du Comité et des sous-comités.
  3. Confirmer les besoins des Conseils mixtes en matière de recherche de même que les administrations membres.
  4. Déterminer les projets de recherche prioritaires, notamment en relevant les récentes recherches liées aux priorités des Conseils mixtes.
  5. Élaborer un plan de travail détaillé de la voie à suivre pour approbation à la prochaine réunion des Conseils mixtes.

**6. Institut des services axés sur les citoyens – Recherche (consulter l'ONGLET 5)**

Michael Howell, vice-président associé, Ipsos Affaires publiques et Marina Gilson, directrice, Ipsos Affaires publiques (par téléconférence) font une présentation en avant-première sur les résultats de l'étude « L'accent sur les entreprises 5 » (LASE5).

Michael souligne que l'étude LASE5 visait principalement à répondre aux observations des intervenants à l'égard de l'approche de l'étude L'accent sur les entreprises. Les intervenants ont été consultés sur l'approche au moyen de l'outil Ideation, lequel permet aux participants de discuter de leurs besoins et de leurs préférences au moyen d'une ligne de conférence et de rédiger leurs réponses dans le forum en ligne. L'approche a été examinée par le conseil sur les normes de la méthodologie de recherche, afin que ce dernier la commente et l'approuve.

Principaux changements apportés à LASE5 :

- Simplifier la principale mesure de l'expérience client pour en faire un indice à trois éléments.
- Maximiser le nombre d'entreprises par la soumission d'évaluations détaillées des services offerts par les administrations abonnées.
- Détailler pour établir les mesures devant être prises pour convaincre plus d'entreprises à utiliser les services gouvernementaux en ligne.



Photo courtesy of City of Toronto

- Mettre à jour la compréhension des attitudes à l'égard de la bureaucratie et des questions réglementaires.

Michael souligne que les données pour LASE5 ont été recueillies au moyen d'une approche en plusieurs étapes :

- une lettre d'avis comprenant une invitation à répondre au sondage en ligne;
- un appel de suivi pour demander une entrevue au téléphone;
- les participants qui préféraient répondre au sondage en ligne plutôt qu'au téléphone ont reçu une invitation par courriel.

Il mentionne que pour LASE5, il y a eu 2 500 participants, que les entrevues ont été réalisées au téléphone et en ligne (ratio prévu de 75/25) de janvier à mars 2016, que 7 administrations y ont pris part et que les entrevues avec les participants au Manitoba seront retardées en raison des élections. Le produit final est prévu pour mai ou juin 2016.

#### Discussion :

- Paul Pierlot s'enquiert des changements apportés à la méthodologie. Qu'en est-il de la comparaison des résultats d'une année à l'autre? Sera-t-elle toujours possible?  
Marina Gilson répond que l'approche était similaire, même si les questions ont changé. Pour l'indice simplifié, les principales questions sur la satisfaction ont été conservées.
- Jacques Paquette fait allusion aux sept administrations participantes (administrations abonnées) : y avait-il une question sur les services gouvernementaux irréguliers?  
Marina Gilson répond que les renseignements figurant sur la diapositive 15 comprennent une gamme de services classés par mode de prestation, mais précise que les types de service seront séparés dans la version définitive.
- Sandra Cascadden demande si les attentes du public en matière de prestation de services sont réellement peu élevées. Les attentes diffèrent-elles au sein du même groupe à l'égard des fournisseurs de services du secteur privé?  
Marina Gilson répond que les tendances sur le plan de la satisfaction montrent une amélioration constante au cours des 8 à 10 dernières années, en soulignant au passage que les résultats changent selon le mode de prestation. Elle mentionne qu'elle peut faire des comparaisons en examinant l'analyse du secteur privé et du secteur semi-privé à l'étape de l'établissement du rapport.
- Natasha Clarke mentionne que les chiffres peuvent nous en dire long et que les indicateurs montrent qu'il y a beaucoup de place à l'amélioration.



Photo courtesy of City of Toronto

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guy Gordon souligne que dans la dernière version du rapport « Les citoyens d'abord 5 », on constate un écart entre les attentes des citoyens et les attentes des entreprises. Par le passé, nous avons comparé les attentes ou expériences des citoyens par rapport à celles d'autres secteurs, mais ces travaux ne se sont pas poursuivis, et les attentes n'ont pas été mesurées chez les entreprises.</li> <li>Bette-Jo Hughes parle de réduire les obstacles à l'utilisation du mode de prestation de services relativement à la gestion de l'identité et indique que les travaux sur la gestion de l'identité peuvent être utiles à cet égard.</li> <li>Nick Wise, en faisant référence à l'indice de la satisfaction des clients, s'interroge au sujet des types de répondants. Michael Howell répond que les réponses proviennent d'entités de toutes les tailles, directeurs généraux ou de propriétaires et de toute personne qui interagit avec le gouvernement.</li> <li>Chris Bookless remercie Michael Howell et Marina Gilson pour la présentation en indiquant que les membres attendent avec impatience les résultats finaux.</li> </ul>	
7.	<p><b><u>Autres affaires :</u></b></p> <p><b>Rapports d'étape des sous-comités des Conseils mixtes : (présentés à titre informatif uniquement)</b></p> <p><b><u>Rapport d'étape du Sous-comité sur la protection de la vie privée (consulter l'ONGLET 6A)</u></b></p> <p>Chris Bookless indique qu'un rapport d'étape sur les travaux du Sous-comité sur la protection de la vie privée figurait dans le cahier de la réunion. Toutefois, le président du Sous-comité sur la protection de la vie privée n'a pas pu assister à la réunion. Il mentionne que dans le rapport d'étape, sous l'en-tête Plan de travail, le Sous-comité sur la protection de la vie privée cherche à monter une bibliothèque de documents et que le Comité a indiqué la possibilité d'utiliser à cette fin la bibliothèque de documents de la Colombie-Britannique sur SharePoint.</p> <p>Chris Bookless demande pourquoi ce dépôt de documents ne peut-il pas être hébergé sur le site Web de l'ISAC. Il demande pourquoi les groupes ne se servent pas de l'ISAC à cette fin.</p> <p>Maria Luisa Willan, de l'ISAC, convient que l'ISAC devrait être le dépôt de tous les travaux des Conseils mixtes et de leurs sous-comités et groupes de travail. Toutefois, à l'heure actuelle, les ressources disponibles à l'ISAC pour gérer ces travaux sont très limitées.</p> <p>Natasha Clarke ajoute que cet élément sera pris en considération dans le cadre de l'examen et de l'analyse des comités et des groupes de travail.</p>	





## Joint Councils

Public Sector Chief Information Officer Council  
Public Sector Service Delivery Council

## Conseils mixtes

Conseil des DPI du secteur public  
Conseil de la prestation des services du secteur public



	<p><b><u>Groupe de travail sur les données et l'information ouvertes :</u></b></p> <p>Maria Luisa Willan, de l'ISAC, confirme que le groupe de travail a été invité à présenter un rapport d'étape, mais le Secrétariat de l'ISAC n'a toujours pas reçu de rapport du groupe de travail.</p> <p><b><u>Prochaine réunion en personne des Conseils mixtes : Victoria, Colombie-Britannique, du 13 au 15 septembre 2016</u></b></p> <p>Bette-Jo Hughes et Ron Hinshaw invitent les membres à la prochaine réunion des Conseils mixtes à Victoria en septembre 2016 (court vidéo).</p> <p>Aucun point ni aucune question ne sont soulevés.</p>	
	<p><b>La séance est levée à 16 h 40, heure normale de l'Est.</b></p>	