

# Groupe de travail du cadre du conseil mixte

## Consultations avec les administrations

Nov. / Déc. 2016 – Janv. 2017

---

## **Grands thèmes et thèmes mineurs**

**(Ébauche du 4 janvier 2017)**



Les grands thèmes ont été répétés par les administrations et les thèmes mineurs ont été mentionnés dans plus d'une réponse, mais n'ont pas été mis en valeur au même degré que les grands thèmes.

## Grands thèmes

---

### 1. Modèle logique – simplifier et clarifier

- a. Le modèle logique est trop détaillé et trop vaste. Il faudrait une image plus concise et plus claire d'une « réelle mesure » qui puisse traduire la vision et appeler à l'action. Clarifier les principes, les objectifs, condenser les résultats et harmoniser les domaines d'intérêt avec les résultats. Utiliser un langage clair et inclure des définitions.
- b. Comment un modèle aide-t-il à définir des priorités / à prendre des décisions pour le travail à venir?
- c. Se concentrer sur une cause commune sur laquelle collaborer. Utiliser un vocabulaire commun. Mettre les domaines d'intérêt dans la feuille de route de l'ordre des activités et préciser les couches de résultat. Situer les priorités pour que les administrations puissent s'harmoniser avec ce qu'elles font avec les autres.
- d. Le travail de la conférence provinciale sur le numéro d'entreprise et du comité de direction provincial PerLE n'a pas été reflété. Aussi, il faut considérer l'ajout d'organisations effectuant le travail connexe, comme l'habilitation numérique de Digital ID & Authentication Council of Canada, à la section du bas dans l'état futur du cadre.
- e. Le modèle logique devrait refléter les responsabilités/capacités courantes et uniques du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) et du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP). Produire un document (peut-être une carte) qui fournisse une orientation au conseil mixte (par exemple, le gouvernement numérique, l'infonuagique et la prestation de services) à laquelle le CPSSP et le CDPISP peuvent se rapporter pour leurs domaines d'intérêts/points d'intersection avec le travail du CPSSP et du CDPISP.
- f. Énoncés de problèmes pour chaque résultat suggéré.
- g. Énoncé d'objectif suggéré.

### 2. Collaboration

- a. Collaborer et partager des renseignements au niveau des administrations et déterminer un processus pour la manière dont elles vont s'y prendre. Les capacités en ressources gouvernementales pour mettre en place et maintenir des solutions varient. Au vu de la situation environnementale et fiscale, ce n'est pas l'idéal dans plusieurs provinces. Il est ardu d'accomplir ce qui a été exposé dans la feuille de route en utilisant le modèle intergouvernemental.
- b. Commencer petit, établir des preuves, être crédible, avoir des choses concrètes aux réunions en personne pour mener le programme numérique nationalement.
- c. Augmenter la sensibilisation des activités complémentaires et des possibilités pour une plus grande collaboration.
- d. Se concentrer sur la mise en œuvre et la gouvernance de facilitateurs numériques essentiels, la gouvernance, l'harmonisation de l'administration, et la modernisation des politiques et de la législation.

### 3. Normes communes

- a. Les ensembles de compétences ou de règles communes quant aux compétences numériques pourraient aider au travail, et à normaliser l'expérience dans les administrations, par exemple, les personnes pourraient travailler dans n'importe quelle administration puisque les rôles et les fonctions seraient normalisés.
- b. Regarder le cadre national pour soutenir la norme pancanadienne.
- c. Créer des définitions normalisées des indicateurs de rendement clés de haut niveau pour la prestation de services pour combiner et partager l'information. La mesure de la réussite et l'analyse comparative sont manquantes. Il serait utile de mener les personnes à un exemple d'analyse comparative de calibre mondial en tant que référence et pour visualiser. Utiliser le modèle logique comme un outil ou une carte de pointage pour mesurer l'avancement. Comment les résultats seront-ils mesurés? Le Forum consultatif et le PSDA peuvent-ils rechercher des mesures et des présentations de rapports avancés, entre autres?

### 4. Partage des renseignements et gestion des données

- a. Partager les renseignements pour éviter les doublons et produire une meilleure compréhension du cadre dans lequel le faire, par exemple, le besoin de partager un mini-guide numérique avec tout le monde.
- b. Gestion des données – les données analytiques, données volumineuses, entre autres, sont manquantes des champs d'intérêt. Les interactions et le réseautage aux réunions en personne sont importants. Promouvoir la sensibilisation aux initiatives individuelles.
- c. Pourrait tirer parti des occasions d'approvisionnement pour obtenir des économies d'échelle.
- d. Adopter une approche « le moins, c'est plus ». Par exemple, un centre de données éliminerait le besoin que la législation soit modernisée.

### 5. Un changement de culture nécessaire

- a. Pour être des chefs de file dans ce domaine, nous aurons besoin de plus de concentration sur la gestion du changement et la culture (et les composantes humaines de ce changement, comme la formation).
- b. Élaborer des capacités de fonction publique numériques (talents, moyens législatifs et bases technologiques). Il est important de réaliser les capacités du gouvernement numérique de la fonction publique pour comprendre, absorber et exploiter des compétences numériques, y compris l'utilisation d'outils de politiques publiques dans un espace numérique, pour constituer une base d'éléments probants de ce que la technologie de l'information peut accomplir.
- c. Clarifier là où se positionnent l'Institut des services axés sur les citoyens, le Forum consultatif du PSDA et l'Équipe de gestion du changement.
- d. Il est important que le conseil mixte comprenne la façon dont les exigences de consultation publiques sont définies pour changer dans l'ère numérique.
- e. Concentration sur les personnes, l'expérience client, la connaissance des programmes et des services, du développement et des mises à jour de sites Web, le numérique par défaut, entre autres. N'oubliez pas que les relations personnelles sont toujours importantes.
- f. Besoin d'une modernisation interne (par exemple, les processus sur support papier, améliorer la productivité et la capacité à servir le grand public) et externe.

## ÉBAUCHE

- g. Mettre en place des pratiques de gestion de service.

### 6. La gestion de l'identité et du numérique

- a. Le « service » de gestion de l'identité nationale a besoin d'être sur une feuille de route, et partager les pratiques exemplaires sur la gestion de l'identité de différents niveaux du gouvernement serait utile.
- b. Faire de la gestion de l'identité une réalité, utiliser des cas ou la démarche des clients dans toutes les administrations et établir un lien plus clair entre le numérique et les autres canaux. Cela devrait rester la priorité numéro un. Il est nécessaire de le faire correctement et de résoudre cela en priorité, car c'est essentiel pour permettre la transformation vers le numérique. Il faut avancer plus vite. Il y a besoin d'une coordination sérieuse à l'échelle du Canada.
- c. Créer des sous-comités à la gestion de l'identité (technique, normes techniques, normes architecturales). Le Comité directeur de la gestion de l'information?
- d. Se concentrer sur les données, et la sécurité du partage de renseignements.
- e. Ne perdez pas de vue que les objectifs politiques, de politique et opérationnels ne sont pas tous nécessairement servis par le programme numérique, et qu'un programme numérique gouvernemental n'est pas exclusivement concentré sur des enjeux de prestation de services. Le programme numérique/le point de vue est plus que dominant, et la dimension de service n'est pas reflétée de façon adéquate.
- f. Les initiatives numériques ne devraient pas être limitées à un partenariat fédéral, provincial, territorial et municipal, mais inclure des partenariats privés (par exemple, le Digital ID & Authentication Council of Canada).

### 7. Gouvernance – Harmonisation, rôles et responsabilités

- a. Avant que nous ne puissions travailler ensemble sur une plus grande échelle et un changement transformationnel, nous avons besoin de clarifier les niveaux de gouvernance, les pouvoirs et l'état de préparation dans toutes les administrations et le degré d'alliance entre les administrations. Fournir plus de définitions aux résultats à long terme clarifiera le degré d'agressivité du changement.
- b. Préoccupations sur la création de nouvelles organisations ou d'organismes de surveillance. Cela demande beaucoup d'efforts maintenant pour certains pour appuyer la fabrication numérique de la Prestation de services, des Commis et des Cabinets. Ceux-ci seraient-ils remplacés? Complétés?
- c. Clarifier la façon dont la Table sur la fabrication numérique du fédéral, provincial, territorial, les Commis/Secrétaires adjoints et le Conseil mixte se rassemblent dans un « écosystème » de gouvernance. La structure actuelle appuie-t-elle ces relations/le travail? Par exemple, si le Bureau de l'état civil est absent, doivent-ils être présents à la table pour faire avancer l'identité?
- d. Il y a besoin d'un outil pour aider les administrations à évaluer l'état de préparation numérique. Clarification de la distribution du pouvoir nécessaire, pas seulement aux PTM, mais aussi dans le public et le privé.
- e. Avec des administrations plus petites, les mêmes personnes effectuent plusieurs rôles, cette structure hiérarchique peut-elle être examinée?

## ÉBAUCHE

- f. Dimension pangouvernementale du numérique, puisque les membres du Conseil ne peuvent pas toujours représenter la politique et la stratégie du gouvernement central, tenez compte de là où celles-ci doivent être intégrées.

- g. **Conseil mixte – Clarté sur les rôles et les responsabilités**

- i. Le Conseil mixte est-il axé sur les tâches ou une communauté d'expertise? Revisiter la téléconférence du Conseil mixte et les réunions en personne. La vérification de concept pourrait être un rôle essentiel pour le Conseil mixte.
- ii. Il y a besoin de déterminer la structure, le mandat, la gouvernance et le rôle du Conseil mixte pour avancer. Le programme devrait être lié au modèle logique.
- iii. Le programme du Conseil mixte devrait être plus axé sur les sujets essentiels. Les personnes clés comme le Bureau de l'état civil manquent parfois à l'appel. Faire que les choses soient plus axées sur les projets et les résultats attendus. Se concentrer sur quelques sujets majeurs, par exemple, la personne/utilisateur serait-elle le début du parcours pour aborder l'identité pour trouver ce à quoi le parcours ressemble et pour définir l'identité dans différents contextes et la façon dont les cadres de fiabilité ou le Carrefour numérique canadien (CNC) aident?
- iv. Faire que les réunions en personne ressemblent plus à des ateliers pour être plus efficaces et efficients avec les contrôles et les séances animées pour avancer dans l'accomplissement des éléments fondamentaux.
- v. Le commerce électronique pourrait être une lacune au Conseil mixte.
- vi. Retirer les obstacles pour une meilleure collaboration, pour faire que la table soit pertinente, plus facile et plus simple, travailler sur une plateforme/un espace en ligne partagé pour une collaboration entre administrations.
- vii. Ce serait utile si les mandats du groupe de travail étaient mappées au modèle.

- h. **Les efforts devraient être plus orientés vers les mesures**

- i. Il y a besoin que la prise de mesures, la justification de concepts, le règlement de vrais problèmes et que la réalisation de changements tangibles soient plus mis en avant. L'approche doit être souple. Considérer l'utilisation de municipalités ou de quelques administrations pour travailler ensemble pour des projets pilotes. Le fait de garder un œil sur l'année prochaine et les 3 à 5 ans et de se concentrer sur moins de choses à livrer davantage pourrait aider.
- ii. Cocréer des solutions et de l'expérience utilisateur. Utiliser des séances pour valider les enjeux/les problèmes au moyen de l'éducation.

## 8. Groupes de travail/sous-comités/communautés de pratiques (CdP)

- a. Identifier les lacunes et les occasions pour tirer parti du travail dans tous les groupes. Considérer un inventaire des atouts de ce qu'ils font pour atteindre les priorités. Une fois que vous avez un accord sur les Objectifs et les Résultats, identifiez les groupes de travail et les comités qui doivent ou ont besoin d'être réorientés. De combien d'autres groupes de travail y a-t-il besoin pour terminer le travail de projet ou agir en tant que CdP, entre autres?

## ÉBAUCHE

- b. Créer un nouveau groupe de travail d'expérience de l'utilisateur, par exemple, harmoniser les services à l'échelle des administrations pour que l'utilisateur ait la même expérience avec le gouvernement dans chaque administration.
- c. Créer des CdP d'experts en la matière, par exemple, des analystes en politique, avec des règles d'engagement, un dépôt central pour l'information et des outils en tant que ressources pour les groupes, au besoin.
- d. Identifier les déconnexions parmi/entre les différents groupes. Quelle est la durée de vie des groupes? Les groupes peuvent-ils être pluridisciplinaires?
- e. Il y a beaucoup de questions quant à la gouvernance avant de comprendre et de commenter sur les équipes de tâches/groupes de travail.

### Thèmes mineurs

- 9. **Sensibilité autour des comités** – nous avons besoin de comprendre l'harmonisation entre les groupes de travail et le cadre avant de commencer à réorienter ou à éliminer des groupes de travail progressivement. Faire attention, car beaucoup de dur labeur et d'efforts ont été investis dans ces groupes.
- 10. **Collaboration régionale** – signatures Web et Google Analytics – des choses potentielles à travailler pour le Conseil mixte et/ou une collaboration régionale. Ce pourraient être des projets à moderniser et la création d'une loi habilitante pour le monde numérique. Considérer des ateliers régionaux sur la collaboration.
- 11. **Recherche** – recommander que le comité de recherche soit identifié comme une activité horizontale puisque le travail touche à tous les domaines d'intérêt. Intégrer les activités émergentes du programme de recherche et le plan de travail (après approbation). Coordonner, collaborer et disséminer la recherche. Mettre à contribution/Tirer parti des ressources individuelles pour soutenir des intérêts partagés plus vastes. Penser à la façon d'adopter une approche plus horizontale à la recherche et aux activités. Le sondage du comité de recherche a reçu des commentaires très perspicaces. Les priorités étaient le gouvernement numérique, le centre de services clients et la gestion de l'identité. Le comité de recherche a reçu un soutien total, ce qui définit un domaine de collaboration collective clair.