



Secrétariat du Conseil du Trésor
du Canada

Treasury Board of Canada
Secretariat

Canada

UnGouv

Une vision pour une prestation des
services numériques et son
infrastructure habilitante :
Détails pratiques

CDPISP

Le 27 septembre 2018

Objectif de la présentation

Voici les objectifs de cette présentation :

- Décrire **l'approche pour atteindre** la vision d'UnGouv, y compris les possibilités pour la participation des membres du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP).

Vision d'UnGouv

La vision d'UnGouv vise à intégrer sans problème les offres de la fonction publique dans la vie numérique des Canadiens, **en partie caractérisés par l'intégration des services sur les plateformes, sur les appareils et chez les partenaires existants.**



Tout service

Renouvellement de passeport, production d'une déclaration de revenus, perception de prestations sociales.



Toute plateforme

Facebook, LinkedIn, Expédia, etc.



Tout appareil

Téléphones intelligents, téléviseurs, voitures, assistants personnels en intelligence artificielle (IA) (Alexa, Google Assistant, Cortana, etc.).

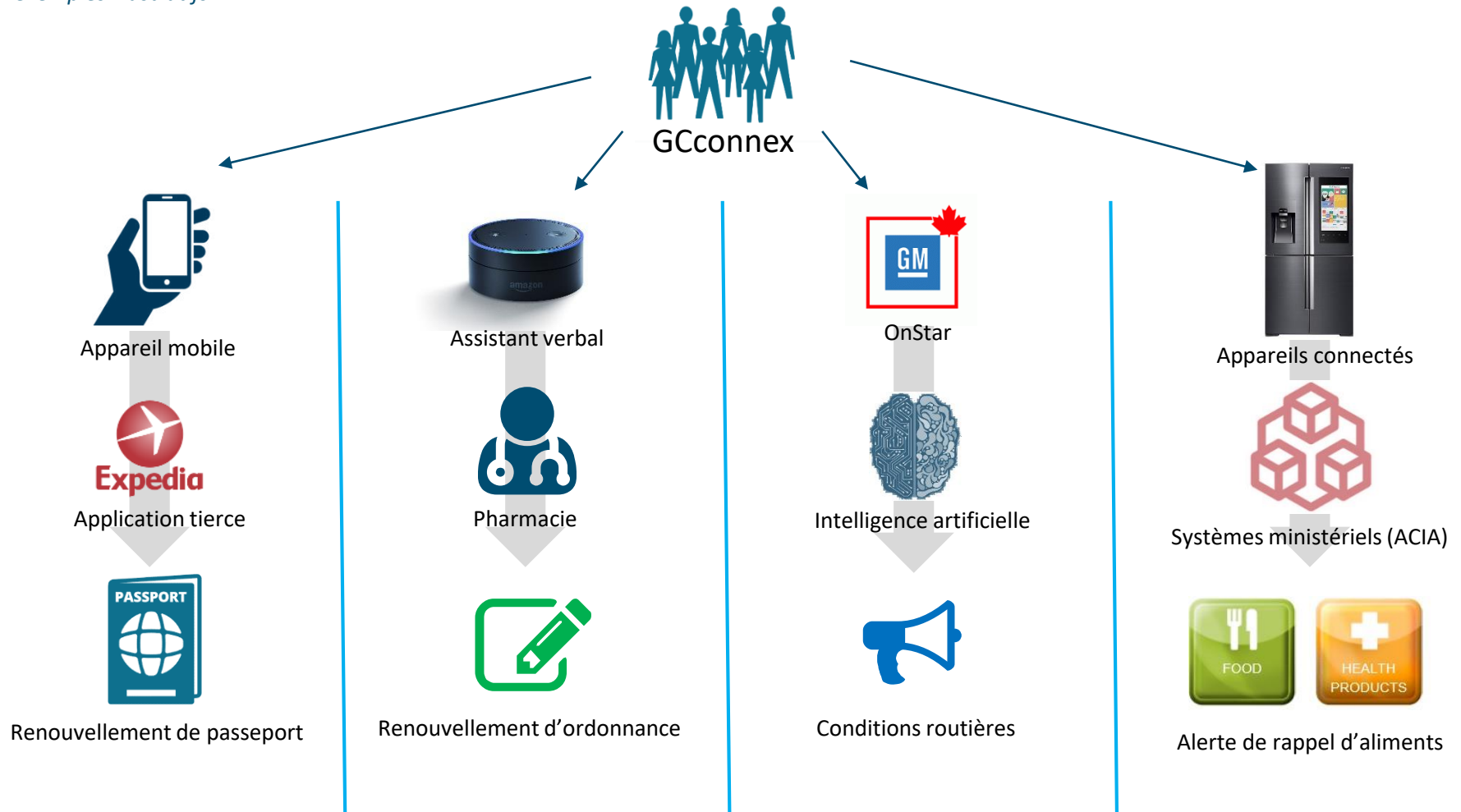


Tout partenaire

Collectivités de source libre, provinces, secteur privé, milieu universitaire, organismes sans but lucratif.

Parcours d'utilisateur : Service sans heurt facilité par la technologie

**exemples illustratifs*



Rendu possible par : **l'interopérabilité des données, l'identification numérique et les partenaires de prestation.**

Ce que cela signifie pour les Canadiens

Pour le citoyen moyen, UnGouv signifiera que les gouvernements **sont intégrés sans problème dans leur vie numérique**, entraînant ainsi une expérience de service simple, sans heurt et personnalisé.



Je pourrai...

Avoir **un compte** où je peux contrôler mes renseignements personnels – « dites-nous une seule fois » (p. ex., une ouverture de séance pour tous les services).

Prouver qui je suis (authentification) au moyen d'identités numériques de confiance (services provinciaux, firmes de télécommunications, services publics, banques, etc.).

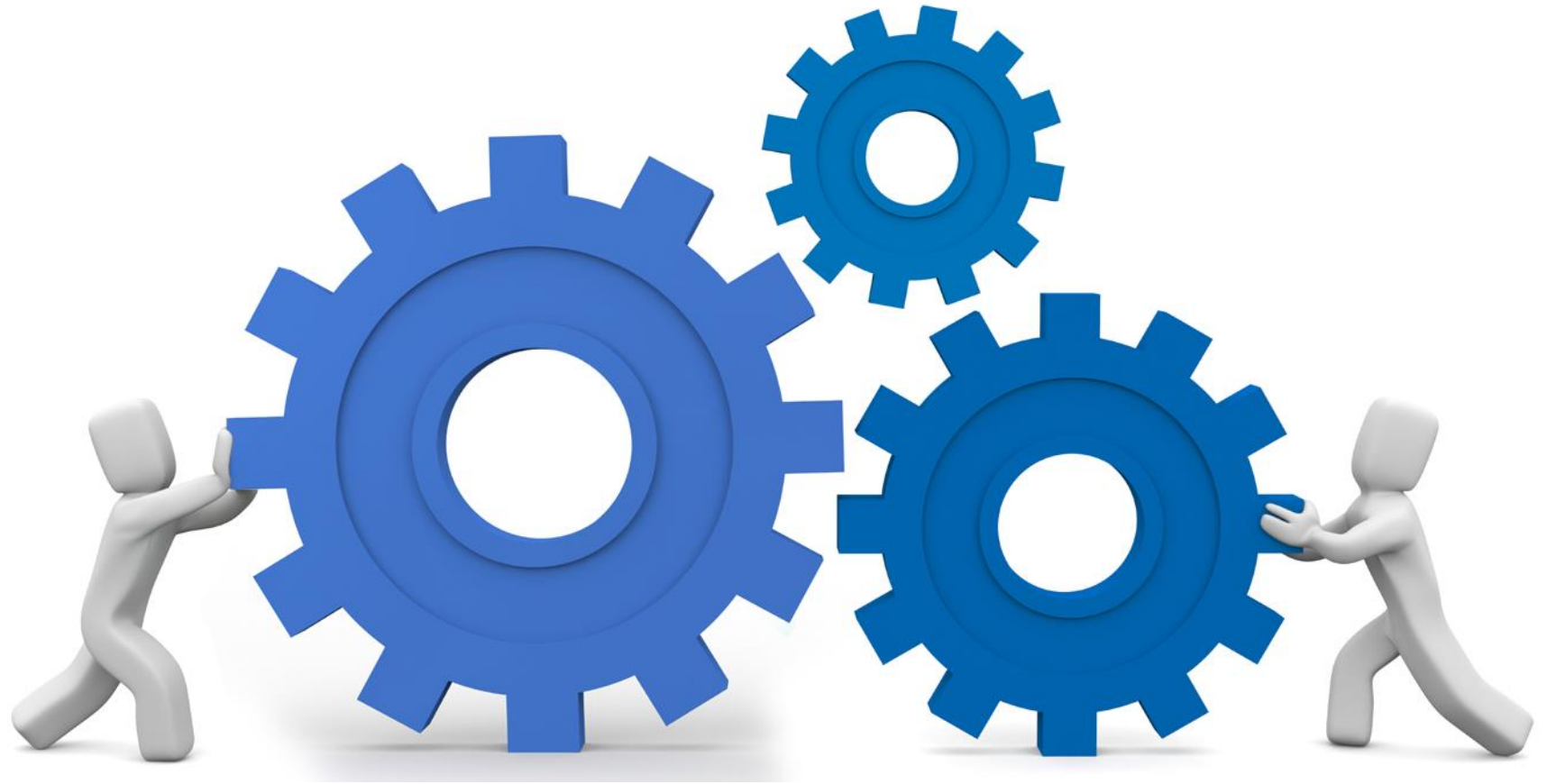
Avoir confiance que je fais affaire avec le gouvernement provincial ou fédéral, même si c'est par l'intermédiaire de tierces parties (p. ex., utiliser Monster.ca à des fins de déclarations d'assurance-emploi).

Avoir les services publics offerts sans problème **sur des plateformes que j'utilise déjà** (p. ex., les temps d'attente aux frontières disponibles sur Google Maps).

Être **avisé de façon proactive** non seulement que ma demande de service a été reçue, traitée ou approuvée, mais aussi de mon admissibilité aux services (p. ex., avis qu'une nouvelle subvention a été accordée et que je suis admissible à présenter une demande).



Approche de mise en œuvre : Détails pratiques



1. Acheter le cadre numérique

Qu'est-ce que c'est?

Établir les objectifs, les priorités et les procédures pour la concrétisation d'un gouvernement numérique.

Comment y arrivera-t-on?

En mettant sur pied des instruments de politique, des normes et des directives stratégiques et des orientations opérationnelles, notamment :

- Normes relatives au numérique
- Normes architecturales
- Outils numériques
- Examen des obstacles législatifs
- Politique sur le numérique
- Stratégie et gouvernance relatives aux données



A word cloud of digital government concepts. The words are arranged in a circular pattern. The most prominent words are 'Accessibilité' (top left), 'Sécurité et confidentialité' (top right), 'Habilitation' (middle right), 'Centré sur l'utilisateur' (bottom right), and 'Collaborer' (bottom left). Other words include 'Régie des données', 'normes', 'ouvertes', 'Réitérer fréquemment', 'Travailler dans les Services', and 'éthiques ouverts'.

Régie des données Sécurité et confidentialité
Accessibilité normes
ouvertes Habilitation
Centré sur l'utilisateur
Collaborer Réitérer fréquemment
Travailler dans les Services éthiques ouverts

1. Achever le cadre numérique :

Normes relatives au numérique (suite)

Le but

Diriger la transformation numérique et améliorer la prestation de services

L'occasion

Pour **fonctionner avec cohésion au sein des autorités fédérales ou provinciales**, en conformité avec le changement numérique; pour établir pour les activités; pour concevoir les outils pratiques qui servent à innover la façon dont nous mettons en œuvre les politiques, normes et directives.

STRATÉGIQUE : Normes relatives au numérique – l'image complète

But : Aspirations de haut niveau en vue d'orienter le GC dans la transformation numérique et la prestation accrue de services. Les résultats seront liés à la Politique sur le numérique. Il s'agit du POURQUOI.

Public : Fournisseurs de services du GC, secteurs de programme.

TACTIQUE : Normes architecturales – le Quoi

But : Fournir une liste de vérification pratique aux ministères qui développent des solutions de service. Il s'agit du QUOI.

Public : Dirigeants principaux de l'information, réalisateurs et architectes.

OPÉRATIONNEL : Outils numériques – Façon de faire

But : Orientation et outils pratiques démontrant la façon de mettre en œuvre les normes. Il s'agit du COMMENT.

Public : Praticiens, développeurs et personnel de première ligne du GC

1. Achever le cadre numérique : Gouvernance des données

Le but

Pour habiller des services de meilleure qualité, des prises de décisions fondées sur des preuves et une meilleure compréhension des incidences réelles des programmes et la façon de les améliorer.

L'occasion

Réduire les barrières à une expérience de l'utilisateur « dites-le-nous une seule fois » afin d'améliorer la prestation de services; **permettre aux utilisateurs de partager des données entre les gouvernements** (fédéral, provincial, territorial).



2. Établir l'écosystème technique

Qu'est-ce que c'est?

Un ensemble d'applications intégrées et de solutions d'infrastructure qui sont reliées ensemble pour former un réseau.

Comment y arrivera-t-on?

Au niveau fédéral, par l'intermédiaire d'une approche connue sous le nom de gestion des regroupements (voir l'annexe B). Les regroupements, dont chacun sera dirigé par un ministère du gouvernement fédéral, créent collectivement une chaîne de valeur technologique pour le gouvernement du Canada par la coordination des capacités, les alliances stratégiques et le développement en collaboration.



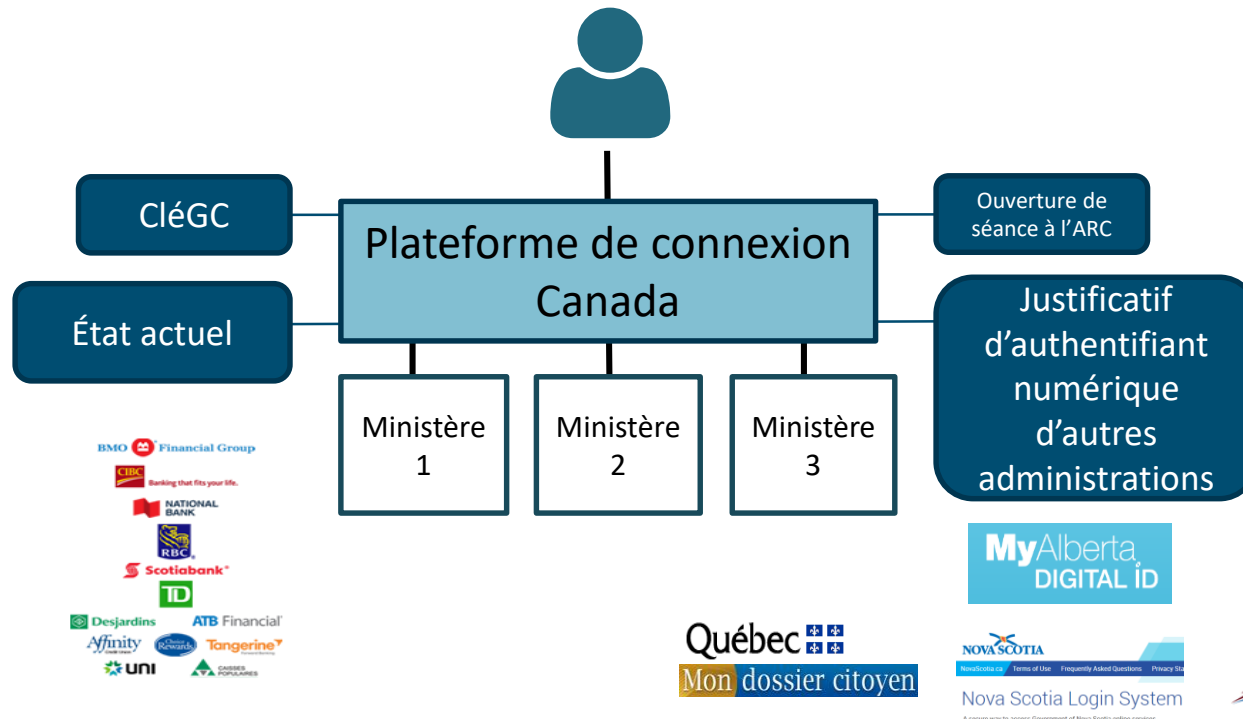
2. Écosystème technique : Identifiant numérique et connexion Canada

Le but

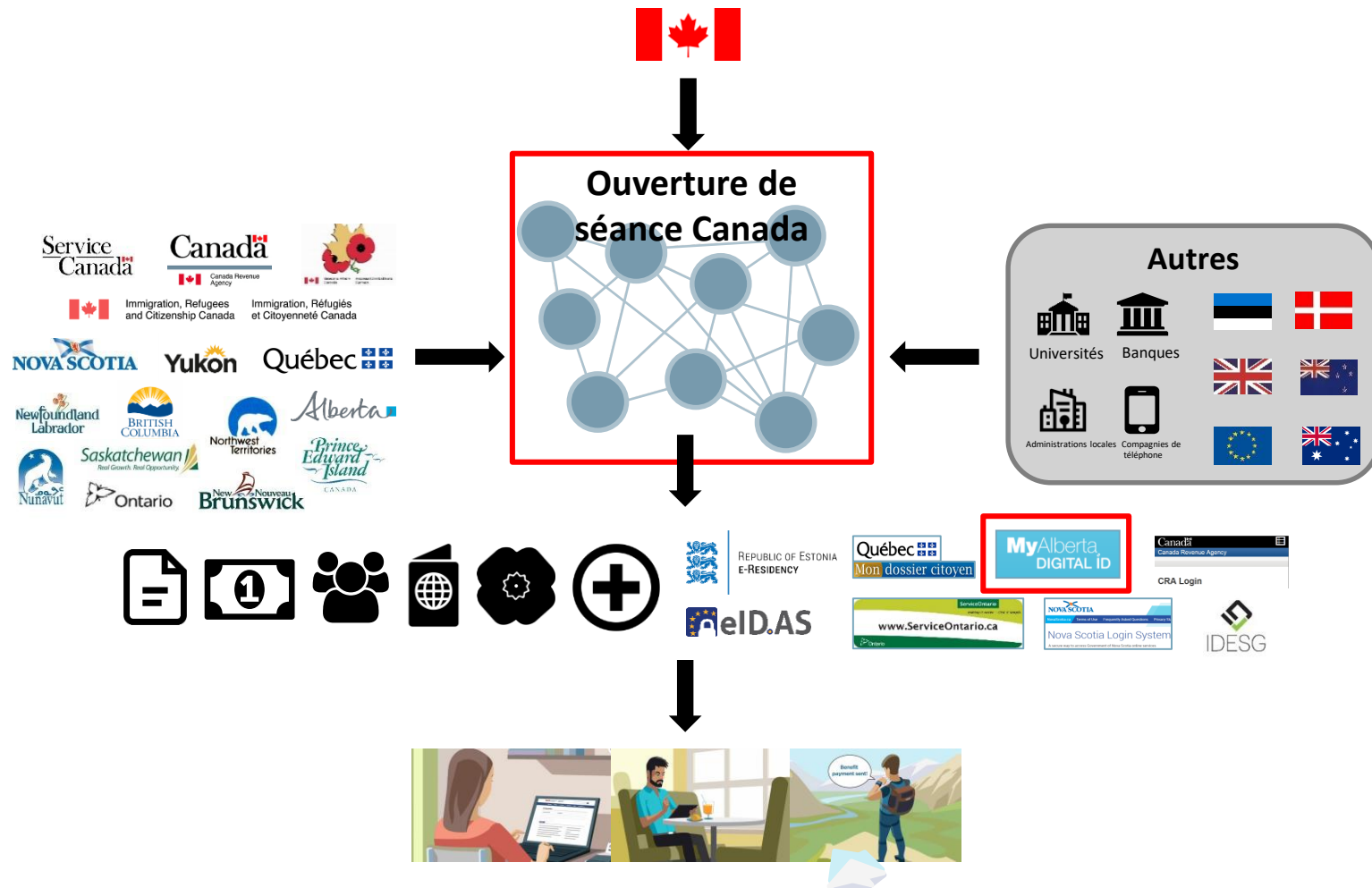
Permettre aux utilisateurs de s'authentifier une seule fois pour accéder à tous les services du GC en acceptant des identités numériques fiables provenant des autres autorités.

L'occasion

Une prestation de services intégrés entre les autorités; une expérience en ligne améliorée; **les provinces et les territoires peuvent tirer profit de la solution.**



La perspective d'ensemble



Projets ou projets-pilotes en cours

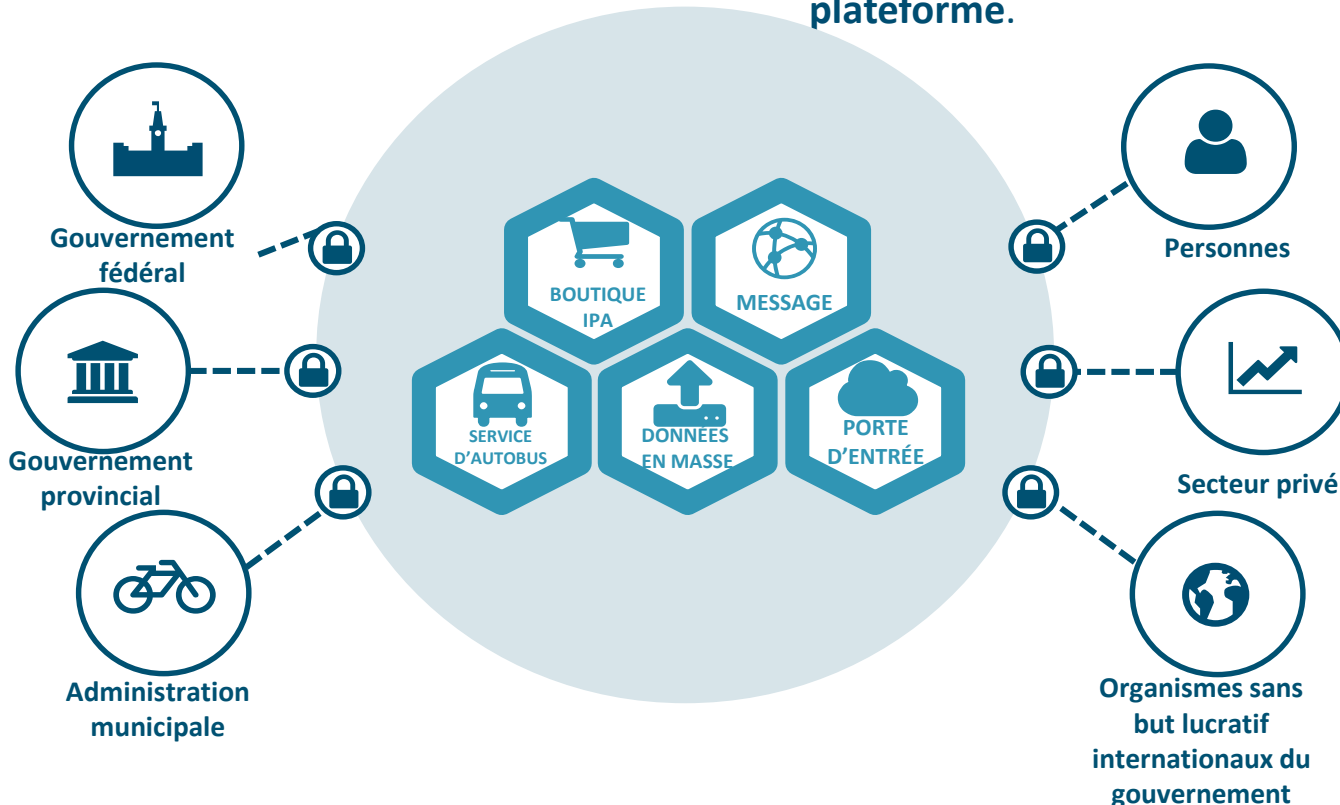
2. Écosystème technique : Plateforme d'échanges numériques

Le but

Faciliter le partage de renseignements entre les ministères gouvernementaux et le monde extérieur d'une façon moderne, sécuritaire et unifiée.

L'occasion

Un partage de données plus simple, plus rapide, sécuritaire et réutilisable. Le GC **recherche des partenaires ayant des cas d'utilisation** pour le partage de données avec les autres autorités pour aider à **diriger la plateforme**.



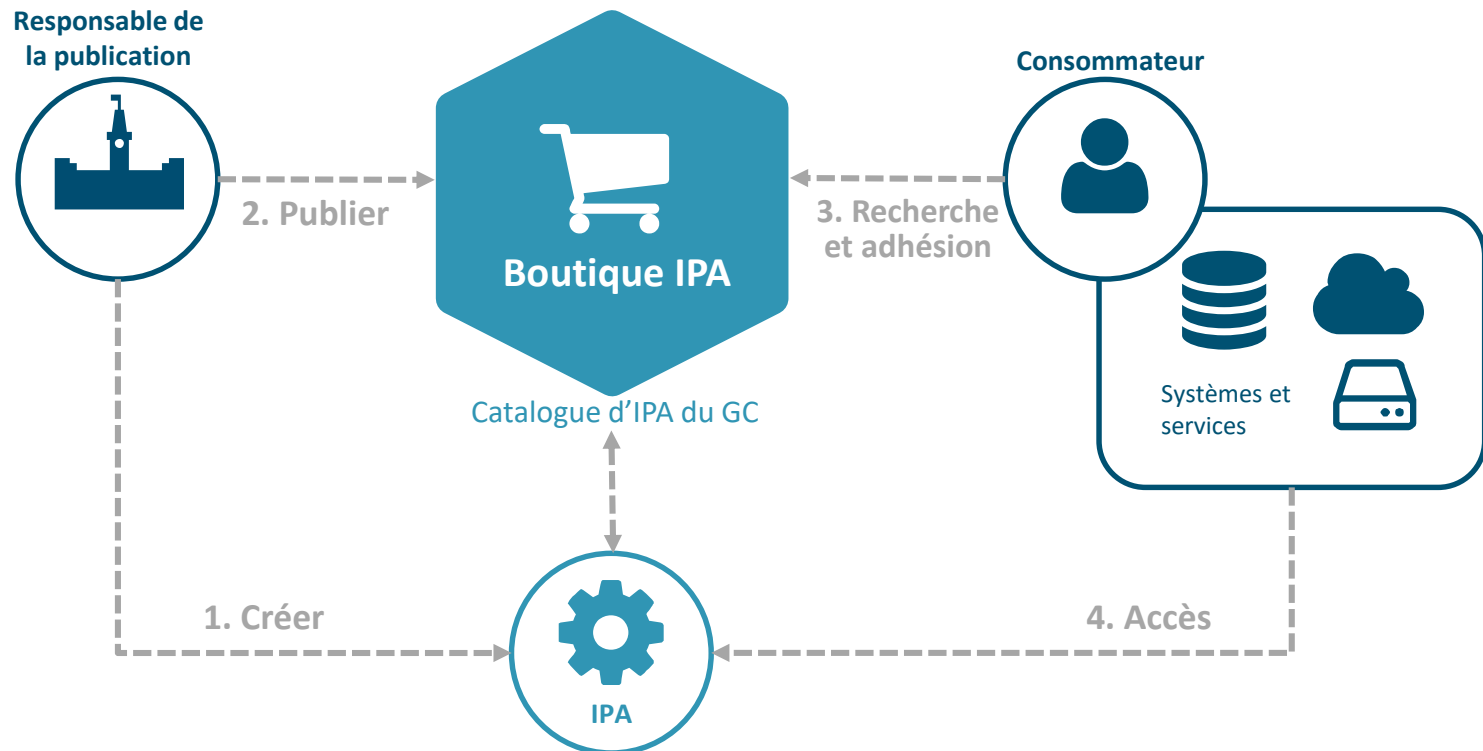
2. Écosystème technique : Boutique IPA

Le but

Un élément clé de la plateforme d'échanges numériques, la boutique fournit un écosystème de gestion et de prestation de service IPA qui permet le partage et la reconversion des IPA du GC.

L'occasion

Une seule source pratique pour de l'information, de la fonctionnalité et du soutien pour les IPA du GC. Le GC **recherche de la rétroaction** de la part des autres autorités sur nos **normes d'IPA**.



3. Gestion du changement et de la culture

Qu'est-ce que c'est?

Leadership sur la culture et la gestion du changement afin d'habiliter et de mobiliser un milieu de travail numérique.

Comment y arrivera-t-on?

En faisant les choses différemment – un des aspects sera l'utilisation d'approches de gestion de projets agile pour résoudre les problèmes.

En utilisant les besoins des usagers, plutôt que les structures gouvernementales, comme moteur de la conception de politiques, de programmes et de services.

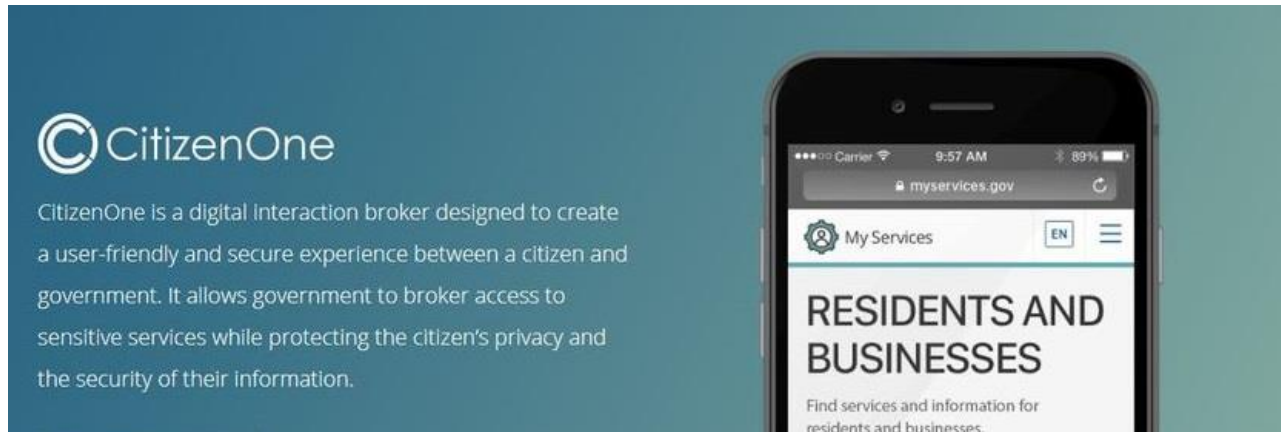
Évolution constante au moyen de l'expérimentation rigoureuse – lancement de projets-pilotes, de prototypes et de solutions viables dont on peut élargir la portée.



3. Gestion du changement et de la culture : Partenaires de prestation

Le but

Explorer des solutions créatives à la prestation de services, tirer profit de l'expertise externe et innover en reliant les personnes et les compétences.



**Le gouvernement de la Saskatchewan a été le premier client de CitizenOne, un intermédiaire de services qui offre un seul endroit où trouver tous les services gouvernementaux.*

CitizenOne est un intermédiaire numérique d'interactions désigné pour être facile à utiliser et créer une expérience sécuritaire entre un citoyen et le gouvernement. Cela permet au gouvernement de négocier l'accès à des services sensibles tout en protégeant la vie privée du citoyen ainsi que la sécurité de ses renseignements.

L'occasion

Faire le pont entre le milieu universitaire, l'industrie et les **partenaires FPT**; aborder proactivement les tendances et les défis dans la prestation de services liés à :

- Intelligence artificielle
- Analyse de données volumineuses
- Internet des objets
- Consolidation de service

3. Gestion du changement et de la culture : Expérimentation

Le but

Appuyer les prises de décisions, les résultats et la prestation fondés sur des preuves, ainsi qu'une culture de l'innovation grâce à la mise à l'essai et à la création de prototypes.



L'occasion

Collaboration entre les autorités sur les projets-pilotes cherchant à tirer profit de la technologie d'assistance vocale, de l'intelligence artificielle, de l'automatisation, de l'analyse de données et des appareils de la TI pour l'innovation des services.



Principes pour pouvoir avancer



Collaborer avec les partenaires, dialoguer avec les collectivités de professionnels et faire appel à la « sagesse populaire » pour faire avancer les solutions.



Rendre les données appropriées ouvertes par défaut, utiliser les outils et les solutions de source libre.



Élaborer les solutions de manière agile, itérative et axée sur la collaboration en utilisant des projets-pilotes, des prototypes et des expériences et en faisant appel à des équipes multidisciplinaires.



Maximiser la disponibilité des solutions de service communes afin de veiller à ce que l'expérience des utilisateurs soit harmonieuse et sans heurt.

Annexe

Annexe A : Ce que nous avons entendu des Canadiens : Attentes à l'égard des services



Sondage téléphonique
auprès de
2 500 Canadiens



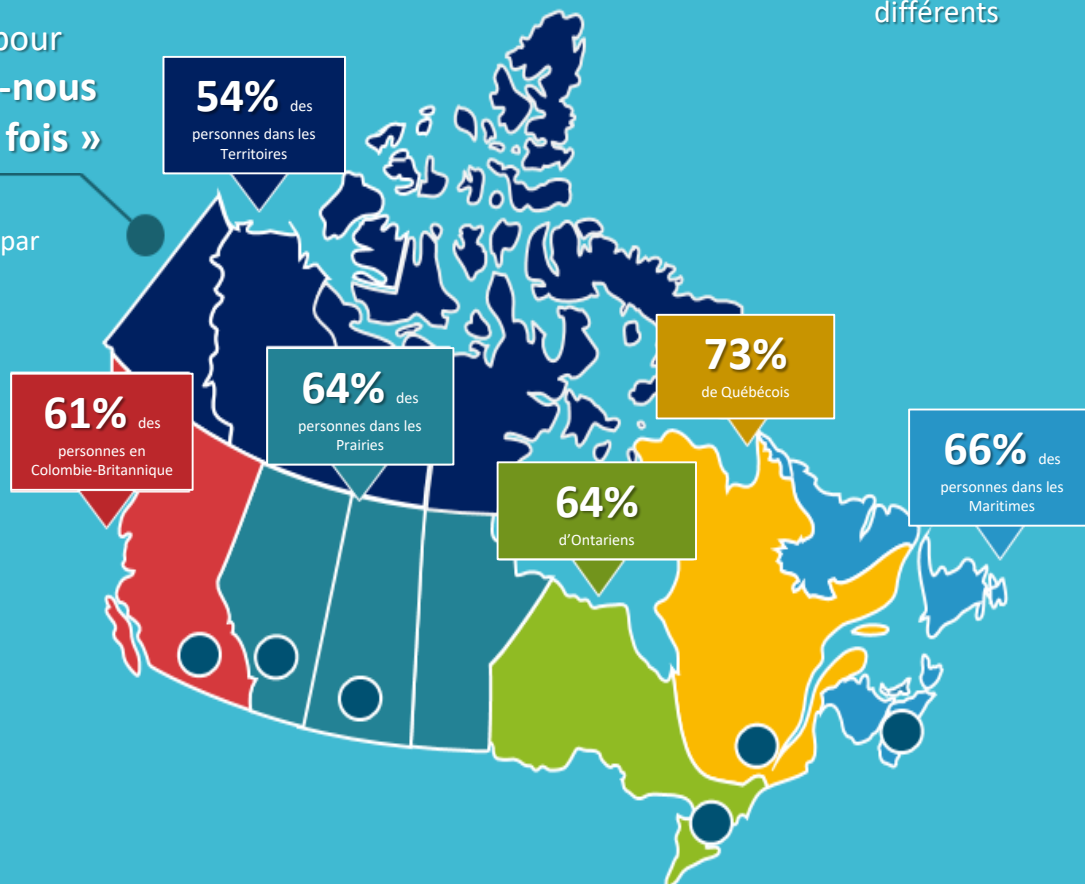
Sondage en ligne
auprès de
1 033 Canadiens



12 groupes de
discussion en
personne à 6 endroits
différents

Soutien pour
« Dites-le-nous
une seule fois »

Résultats
téléphoniques par
région



Principales constatations

2/3

Proportion qui appuie l'option de fournir leurs renseignements personnels une fois seulement en vue d'accéder aux services de l'ensemble des ministères du GC

Avantages de l'échange de renseignements



La praticité a été le plus souvent mentionnée en tant qu'avantage possible.



La sécurité des données se classait en tête des inconvénients possibles.

Perception de l'échange de renseignements actuel

Téléphone



En ligne



Proportions de ceux qui pensent que le GC partage leurs renseignements personnels dans le cadre de la prestation de services.

Téléphone



En ligne



Proportions de ceux qui pensent que le GC partage leurs renseignements personnels avec le gouvernement provincial ou territorial.

Confiance à l'égard de la protection de l'information



Canaux de service du GC préférés



46 % | 32 %
préfèrent par
téléphone



33 % | 48 %
préfèrent en ligne



18 % | 15 %
préfèrent en
personne

Téléphone (nbre : 2 228)

En ligne (nbre : 1 033)

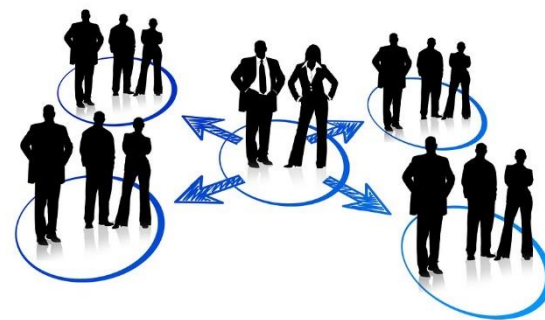
Annexe B : Gestion de regroupements

Qu'est-ce qu'un regroupement?

- Il s'agit d'un groupe d'organisations ayant la même spécialisation qui partagent les mêmes exigences opérationnelles, défis et objectifs, qui forment un réseau afin de trouver ensemble des solutions à des problèmes.

Pourquoi se regrouper?

- Une occasion de tirer parti des ressources et de l'expertise des autres (coordination des capacités, alliances de recherche, expertise technique, souplesse des RH) tout en faisant progresser les objectifs et les intérêts de sa propre organisation.



Regroupements technologiques d'UnGC



Systèmes de gestion de contenu



Identification numérique



Intégration des services de tiers



Gestion des cas



Interopérabilité



Magasin API



Intégration des canaux



Appareil mobile



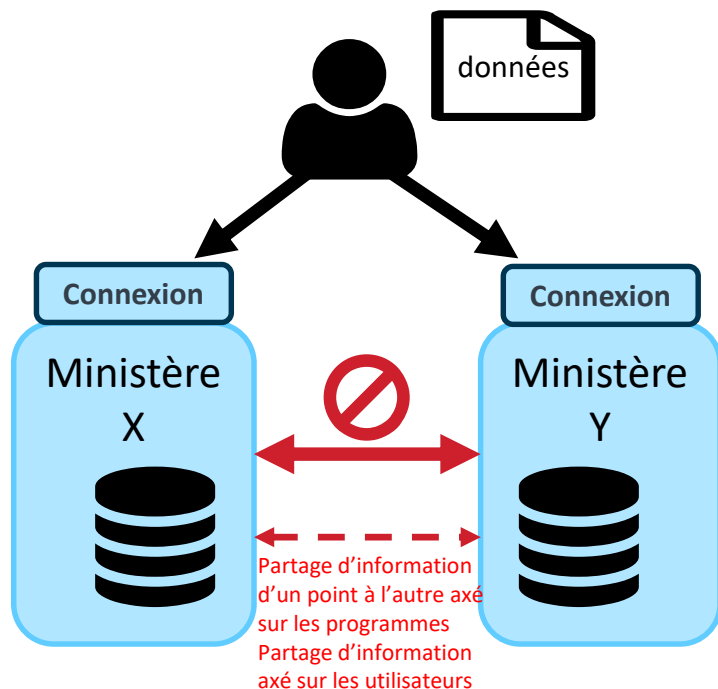
Intégration du portail



Gestion des comptes

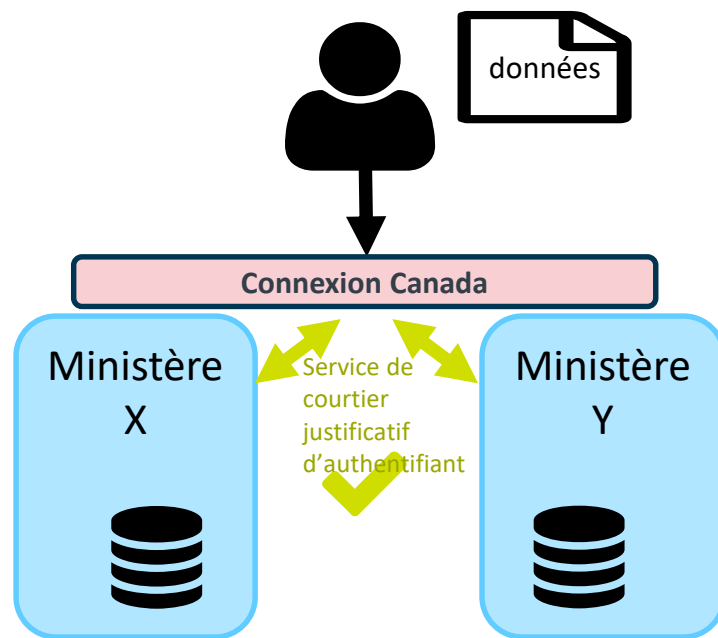
Annexe C : Flux et gestion des renseignements personnels

Actuelle



- Les renseignements personnels sont recueillis **plusieurs fois**.
- **Plusieurs copies** des renseignements personnels existent parmi les ministères.
- Le **partage** de renseignements personnels entre les ministères est **limité** et les données ne peuvent être partagées que dans certaines circonstances.

UnGouv



- On recueille les renseignements personnels **une seule fois**.
- On **conserve les renseignements personnels et y accède à un seul endroit** (ils ne sont pas copiés et gardés ailleurs).
- Les ministères **partagent** les renseignements personnels (et doivent le faire dans certaines circonstances).
- Les dépôts de renseignements personnels sont **plus petits et mieux sécurisés qu'avant et leur nombre est limité**, ce qui réduit le risque.
- La transparence est augmentée, car les citoyens **peuvent savoir qui a consulté leurs renseignements personnels**.