

## Modèle d'échange de renseignements du CDPISP – septembre 2020

*Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du CDPISP de septembre 2020.*

**Les renseignements du présent document ne peuvent être communiqués à l'extérieur du CDPISP sans l'approbation préalable de l'administration membre (l'auteur).**

Administration : Nouvelle-Écosse	Personne-ressource
<p><b>1. Réalisations :</b>          Décrivez brièvement les réalisations et les avancées majeures ou les étapes importantes qui ont été menées à bien dans le domaine de la GI-TI au cours des 6 à 12 derniers mois au sein de votre administration.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>En partenariat avec le Service numérique canadien (SNC), le Service numérique de la Nouvelle-Écosse (SNNE) a lancé le <b>service Notification</b> du gouvernement du Canada, qui permet l'envoi de rappels sous forme de messages textes pour les rendez-vous en personne au Bureau des véhicules automobiles. Seulement 48 heures se sont écoulées entre la première réunion avec le SNC et l'envoi du premier message texte.             <ul style="list-style-type: none"> <li>À compter du 6 août, 17 682 messages et 12 897 rappels ont été envoyés à travers la province pour les confirmations de rendez-vous et la vérification de la disponibilité sans rendez-vous. Depuis le 24 juin, ce service a permis de réduire le fardeau des employés de 1000 heures, qui auraient normalement été passées en appels téléphoniques.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Initiatives de réponse à la pandémie :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Étant donné l'augmentation du nombre de fonctionnaires travaillant à distance au sein de la province en raison de la COVID-19, le SNNE a travaillé rapidement afin d'évaluer et fournir de nouveaux outils qui permettront aux fonctionnaires de collaborer et d'effectuer leurs réunions de façon sûre et sécuritaire, peu importe où ils se trouvent. Deux solutions intégrées ont été livrées en très peu de temps auprès des équipes de l'ensemble de la fonction publique, <b>Cisco WebEx</b> et <b>Microsoft Teams</b>. Dans le cas de Microsoft Team, le calendrier de déploiement ministériel prévu a été accéléré en raison de l'occasion unique qu'a représentée la transition rapide au travail à domicile d'un grand nombre d'employés.</li> <li><b>Centre de services</b> – En Nouvelle-Écosse, le travail à distance s'est avéré essentiel pour la fonction publique et les travailleurs de la santé au cours de la pandémie. Déjà à la fin d'avril, le gouvernement avait fait passer environ 70 % de son effectif au travail à distance. Les éléments suivants ont joué un rôle clé dans le succès de cette transition :             <ul style="list-style-type: none"> <li>priorité accordée au personnel responsable des services critiques du gouvernement;</li> <li>processus élaborés conformément au Programme de continuité des activités et permettant de garantir que ces employés ont accès à ce dont ils ont besoin pour soutenir leurs secteurs de service;</li> <li>l'accès au matériel informatique, comme des ordinateurs portables, des téléphones intelligents, des webcams et des casques d'écoute, des services de RPV à l'échelle</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Arlene Williams</b>          Directrice générale de la plateforme numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes          902-240-7213  <a href="mailto:Arlene.Williams@novascotia.ca">Arlene.Williams@novascotia.ca</a></p> <p><b>Natasha Clarke</b>          Sous-ministre déléguée et dirigeante principale du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes          902-424-8625  <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>



du gouvernement, une infrastructure évolutive et des outils de productivité bureautiques stables et uniformes, comme Microsoft Teams.

Dans le secteur des soins de santé, le SNNE a soutenu 30 à 40 % des effectifs travaillant à distance quotidiennement lorsque l'ensemble des services de soins de santé non essentiels ont été suspendus. Le SNNE a alors collaboré avec la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et IWK afin :

- d'évaluer le matériel informatique et les applications essentiels pour que les employés puissent être productifs;
- de soutenir la mise sur pied d'une nouvelle solution de poste de travail virtuel en nuage;
- de déployer Zoom dans le secteur des soins de santé afin de soutenir la prestation de soins en ligne ainsi que la mise en œuvre d'autres technologies mobiles.

Durant cette période, les équipes se sont montrées très souples et réceptives en ce qui concerne la modification des pratiques et des processus de travail, afin de satisfaire aux besoins de nos clients. Par exemple, les équipes ont prolongé les heures d'ouverture du Centre de services, réacheminé la livraison du matériel informatique aux domiciles plutôt qu'aux bureaux et fourni un soutien à distance alors qu'elles effectuaient leur propre transition vers leur nouvel environnement de travail.

- **Centres de dépistage de la COVID-19** - En partenariat avec la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et IWK, le SNNE a soutenu l'établissement de 40 centres de dépistage de la COVID-19 dans la province. Les premiers étaient installés dans des hôpitaux. Puis, de nombreux centres de dépistage communautaires ont été mis sur pied, en plus de centres mobiles pouvant être établis rapidement là où la COVID-19 était davantage présente.
- En partenariat avec la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse et IWK, le SNNE a soutenu l'initiative **Connecting Patients (patients branchés)**, laquelle portait notamment sur l'achat et le déploiement de plus de 300 iPads, que les patients ont utilisés pour communiquer avec leur famille ou avec des professionnels de la santé alors que les visites n'étaient pas permises. Les travaux ont compris l'obtention de la quantité nécessaire dans un contexte de pénurie mondiale, l'élaboration d'une image personnalisée facile à utiliser pour les appareils et le soutien du déploiement au sein du secteur des soins de santé.
- Le SNNE a établi un partenariat avec Adsum House (refuge pour femmes et enfants) en vue de **fournir des téléphones inutilisés à ceux qui en avaient besoin pendant leur isolement**. Ces derniers ont ainsi reçu des téléphones en bon état de marche et ont donc pu téléphoner à leurs amis, se présenter à des rendez-vous vidéo avec des professionnels de la santé ou encore accéder à l'Internet afin de consulter les nouvelles, entre autres. Durant cette période occupée, l'équipe du SNNE a rapidement mis à l'essai les téléphones

	<p>afin de s'assurer de leur bon fonctionnement, déverrouillé les appareils qui étaient verrouillés et coordonné leur livraison, tout en fournissant du soutien tout au long du processus.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Plateforme OpenShift</b> – La mise à profit de la plateforme de développement et d'exploitation OpenShift, qui bénéficiait déjà des approbations de sécurité préalables, nous a permis de mettre en place des services comme l'outil d'auto-évaluation 811, le formulaire d'autodéclaration et l'outil d'évaluation des entreprises.</li> </ul>	
<p><b>2. Priorités :</b> Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme ses <b>priorités et ses initiatives principales en matière de GI-TI pour les 12 à 36 prochains mois.</b></p> <p><i>Le CDPISP s'intéresse particulièrement aux renseignements des administrations dans les domaines suivants :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Gouvernement numérique</b></li> <li>• <b>Cybersécurité</b></li> <li>• <b>Gestion des talents</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Renforcer nos fondements</b> – Le SNNE travaille sur une gamme d'initiatives majeures qui permettront de régler la dette technique, de stabiliser les systèmes et les applications, de remplacer le matériel désuet et de créer un environnement de programme permettant de soutenir les efforts de modernisation numérique, comme les plateformes pour l'identité numérique, les paiements numériques et les notifications.</li> <li>• <b>Mise à jour sur la modernisation de SAP</b> – La Nouvelle-Écosse s'engage dans un projet pluriannuel visant la migration de la plateforme SAP actuelle de la province, de ECC version 6 à S4/HANA. Les travaux de planification préliminaires sont en cours, et les plans de mise en œuvre détaillés ainsi que l'estimation des coûts seront présentés cet automne au Conseil exécutif pour approbation.</li> <li>• <b>Modernisation de la gouvernance</b> – Normes numériques, Manuel des services et Code de pratique en matière technologique.</li> <li>• Poursuite de la prestation rapide de services axés sur l'utilisateur par des équipes multidisciplinaires habilitées.</li> </ul>	<p><b>Natasha Clarke</b> Sous-ministre déléguée et dirigeante principale du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-8625 <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>
<p><b>3. Problèmes et besoins :</b> Décrivez brièvement les <b>problèmes dont vous souhaitez faire part au Conseil</b> et l'aide que ce dernier pourrait vous apporter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les modes de travail à l'ère numérique sont perçus comme relevant du domaine d'expertise du gouvernement numérique et des organisations de TI dans l'ensemble des ministères qui sont responsables de la législation en la matière. Cette incongruité culturelle pose un défi pour la conception et la prestation de services gouvernementaux par voie numérique.</li> <li>• Obtenir le soutien continu des conseils pour continuer à faire avancer la <b>priorité que représente l'identité numérique</b> de façon concertée.</li> <li>• Leçons apprises concernant l'adoption généralisée des pratiques de l'ère de l'Internet au sein des organisations traditionnelles de TI.</li> </ul> <p><b>Programme de cybersécurité et de gestion des risques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Instruments et processus d'approvisionnement partagés afin de tirer parti du pouvoir d'achat FPT combiné.</li> </ul>	<p><b>Natasha Clarke</b> Sous-ministre déléguée et dirigeante principale du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-8625 <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>

<p><b>4. Sujets d'intérêt :</b>          Veuillez <b>cerner les sujets d'intérêts</b> de votre administration en prévision des prochaines réunions et téléconférences du CDPISP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment les autres administrations gèrent-elles leur dette technologique et élaborent-elles des messages au sujet de leurs « applications à risque »? Comment gère-t-on la communication de renseignements portant sur un éventail de mesures clés de la TI au conseil et aux sous-ministres dans les autres administrations? Les leçons apprises et les renseignements communiqués seraient utiles lorsque la conversation sur « la TI en tant que centre de coûts » laisserait place à une conversation sur les « risques acceptables et non acceptables ».</li> <li>• Quelles sont les activités des autres administrations relativement aux données? (Stratégies relatives aux données? Données en tant que service? Comment gérez-vous la demande croissante visant la fourniture d'extraits de données pour appuyer les analyses tout en veillant à ce que ces données soient correctement gérées et communiquées, conformément à la législation ou la politique habilitante, etc.)? Toute leçon apprise serait utile.</li> <li>• Comment peut-on promouvoir efficacement de nouvelles façons de concevoir et de fournir des services gouvernementaux par voie numérique dans des ministères généralement autonomes, plus particulièrement lorsqu'il est question de la nécessité de s'adapter rapidement aux attentes accrues des citoyens (et des entreprises) tout en respectant le rythme des changements culturels au sein de la fonction publique?</li> </ul>	<p><b>Jeremy White</b>          Directeur exécutif, Stratégie, politique et gouvernance          Service Nouvelle-Écosse et Services internes          902-722-1340  <a href="mailto:jeremy.white@novascotia.ca">jeremy.white@novascotia.ca</a></p>