



Intelligence axée sur les données

Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – Whitehorse, Yukon
Le 26 et 27 septembre 2018

Buts et objectifs



- Faire une démonstration de l'indice de vulnérabilité électronique (IVE)
- Obtenir l'approbation du mandat et de la portée des travaux
- Obtenir l'approbation de la demande de financement du Guide de l'intelligence axée sur les données (IAD)

Justification de l'IAD



- L'IAD vise à tirer profit des données, y compris les données ouvertes et l'analyse des données, pour améliorer la prestation des services.
- L'IAD offre aux gouvernements l'occasion de mieux comprendre :
 - le fonctionnement des programmes, les résultats anticipés et si les résultats sont attribuables aux programmes;
 - nos clients et leurs comportements;
 - l'optimisation des ressources, les améliorations possibles et le rendement des investissements.
- Le Groupe de travail sur l'IAD est engagé à appuyer les initiatives axées sur les projets visant à renforcer la capacité, à partager et à perfectionner les ressources et les outils et à créer un réseau de réponse aux technologies et aux enjeux émergents.

Approbation du mandat et du plan de travail



- À la dernière réunion en personne du CPSSP, les membres ont convenu que l'IAD devrait être une priorité du CPSSP et que le Groupe de travail sur l'IAD devrait travailler en étroite collaboration avec le Groupe de travail sur les données ouvertes du gouvernement afin de tirer profit des données ouvertes en vue de faire progresser cette priorité.
- Un groupe de travail a été créé avec John Houweling (MSDO, région de York) et Guy Gordon (Manitoba) comme coprésidents. Les membres du Groupe de travail comprennent : EDSC, l'ARC, ISDE, IRCC, SCT, Alberta, Colombie-Britannique, Nouvelle-Écosse, Ontario, Québec, la région de York et la région de Waterloo.
- Conformément à la demande du Conseil, un mandat et un énoncé de la portée des travaux ont été élaborés : veuillez consulter les annexes A et B.
- Le mandat est très semblable à ceux des autres groupes de travail du CPSSP, contenant par exemple :
 - des membres de diverses administrations : fédérale, provinciales, municipales, entre autres;
 - des coprésidents responsables d'assurer les liens aux priorités du CPSSP;
 - les réunions ont lieu mensuellement ou au besoin par téléconférence;
 - le financement pour les activités du groupe de travail relève des ententes de financement et des approbations actuelles des conseils mixtes et du CPSSP.

Suite... Approbation du mandat et du plan de travail



Printemps et été 2018

Automne et hiver 2018

Printemps 2019

Gouvernance

Identifier les responsables, le mandat et le plan de travail.

Contribuer au Guide de l'IAD et élaborer et faire la promotion de l'IVE.

Accroître le nombre de membres de MSDO et des partenaires fédéraux, provinciaux territoriaux et municipaux (FPTM).

Guide de l'IAD

Élaborer la portée du Guide de l'IAD avec les administrations.

Élaborer une demande de financement et l'aperçu pour la réunion en personne du CPSSP en septembre.

Approbation du guide à la Table des SM en mai 2019.

Outil d'IVE pancanadien

Présenter l'outil à la Table des sous-ministres (SM) en mai 2018.

Promouvoir l'outil au sein des organisations de services (p. ex., GCcollab et conférences de recherches).

Présenter un rapport sur les résultats à la réunion en personne de la Table des SM en mai 2019.

Autres projets-pilotes

Identifier un autre projet pour améliorer les services et renforcer les capacités (p. ex., apprentissage machine).

Élaborer un projet et demander l'approbation du CPSSP pour un deuxième projet d'IAD.

Présenter le deuxième projet-pilote d'IAD pour l'approbation des SM et trouver une administration dans laquelle mettre en œuvre un projet-pilote.

Démonstration de l'IVE



Contexte :

- En octobre 2017, une démonstration de haut niveau de l'IVE a été présentée aux membres du CPSSP. Les membres ont apprécié cet outil, l'ont appuyé et souhaitent s'en servir pour mieux comprendre les clients vulnérables afin de mieux cibler des services pour répondre à leurs besoins (p. ex., personnes handicapées, Autochtones, populations rurales et éloignées, personnes âgées, immigrants, etc.).

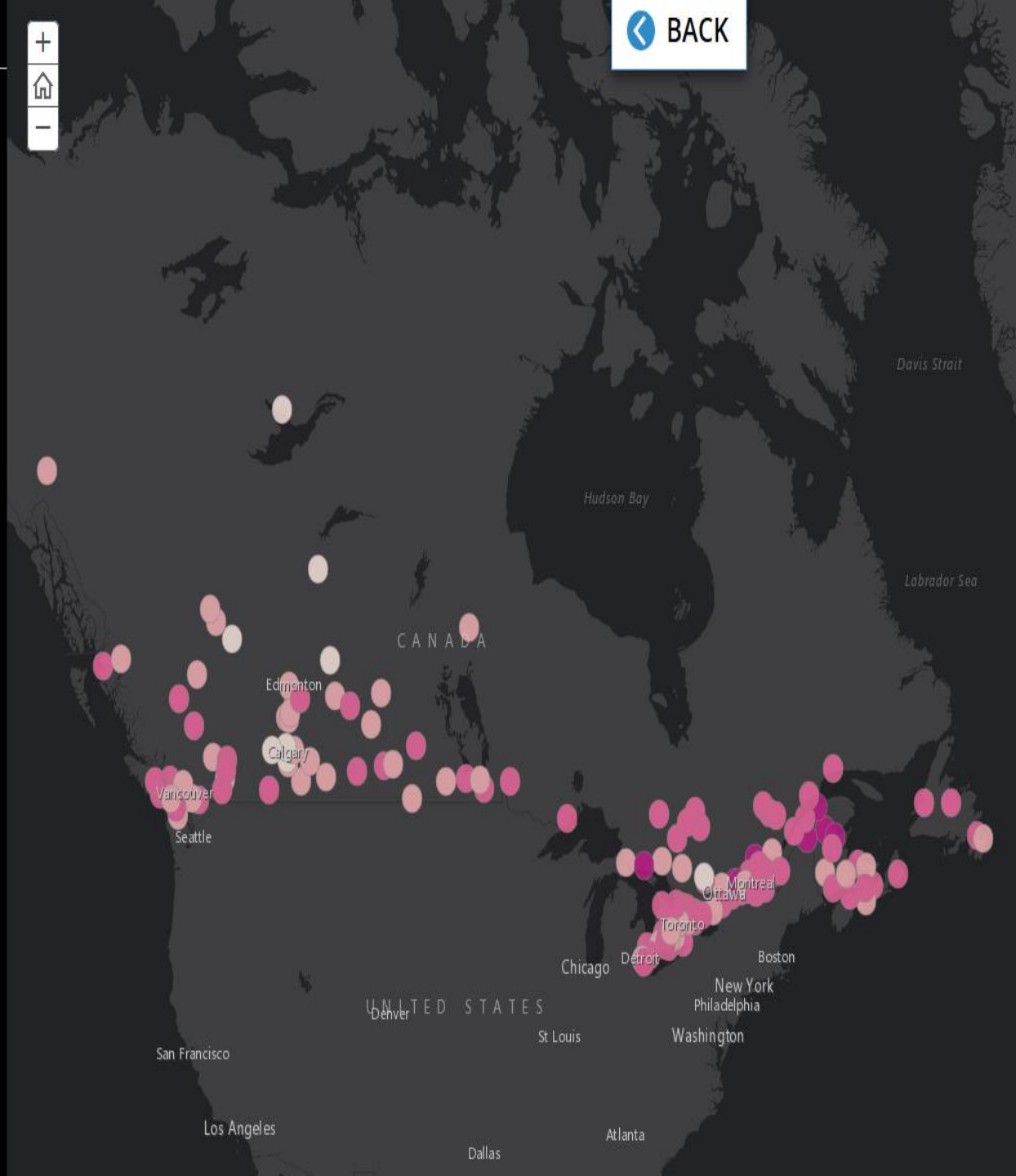
Description :

- L'IVE est le premier outil et la première ressource d'IAD à être promu aux membres pour sa mise en œuvre à l'échelle nationale. La Table des sous-ministres appuie fortement cet outil et souhaite le voir distribué à grande échelle. Un projet-pilote (partenariat) est à l'étude avec le Nouveau-Brunswick. L'automne dernier, les MSDO ont exprimé leur intérêt d'une démonstration lors de leur réunion annuelle.

Prochaines étapes :

- La collaboration sur l'IVE peut améliorer les compétences analytiques et techniques d'une organisation, puisqu'il peut être adapté aux besoins de l'administration, par exemple, appliqué à des aires géographiques de services et adapté aux besoins particuliers des groupes de population.

[LIEN À L'IVE](#)



- **Indigenous Populations (in development)**

Demande de financement pour l'élaboration du Guide de l'IAD



À quoi ressemblera-t-il?

Le guide sera fondé sur le succès du Channel Shifting and Service Partnerships Playbook (Guide sur le changement des canaux et les partenariats de service) pour fournir une source simple de renseignements pour que les praticiens puissent comprendre les types de projets d'IAD en cours et les occasions de collaboration (consulter l'annexe C).

- Identifier les réseaux de projets d'AID et d'experts qui peuvent être mis en valeur pour renforcer les capacités et renseigner les efforts d'IAD des partenaires de prestation de services.



Pourquoi en a-t-on besoin?

– Étant donné que les partenaires de prestation de services en sont à différentes étapes, la distribution par un guide peut permettre aux plus petites organisations de bâtir sur le succès des plus grandes administrations. Cela peut aussi être une occasion pour les plus grandes administrations de démontrer comment ils répondent aux technologies émergentes qui ont trait à la prestation des services.

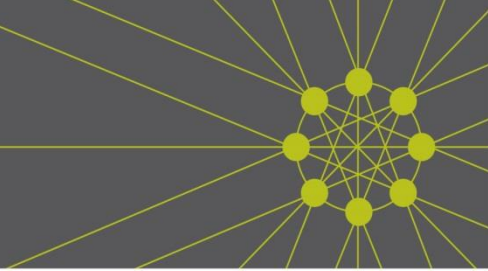
- La création du guide aidera à faciliter la communication de renseignements et de leçons apprises, ainsi que des personnes-ressources qui pourront être approchées pour obtenir leur aide lorsque viendra le temps de considérer des projets semblables.



Résultat

- Le guide documentera les projets d'IAD dans l'ensemble du pays, ce qui donne aux membres une référence privilégiée sur la marche à suivre. Il fournira aux membres des processus, des pratiques exemplaires, des exemples, des études de cas et des outils et des ressources qui appuient l'élaboration des projets d'innovation d'IAD des partenaires de services qui amélioreront la prestation des services.

Points à examiner



- Un premier appel sur les projets d'IAD est en cours afin d'établir un inventaire de projets pour le guide qui pourront être utilisés pour mettre en valeur et présenter l'expertise dans l'ensemble du pays.
- Un montant de 55 000 \$ sera nécessaire pour engager un consultant ainsi qu'un montant supplémentaire de 5 000 \$ en coûts d'approvisionnement pour réaliser les suivants :
 - Identifier les projets et les ressources d'IAD qui devraient être incluses dans le guide.
 - Consulter les partenaires de services intéressés.
 - Identifier des études de cas et d'autres ressources qui peuvent être partagées.
 - Mobiliser le comité directeur, le CPSSP et la Table des sous-ministres sur l'approche proposée et le contenu.
 - Rédiger l'ébauche du guide pour qu'il soit disponible en copie papier et en format numérique avec des caractéristiques uniquement numériques.

Questions à débattre



- Est-ce que les membres appuient le mandat et la portée des travaux?
- Est-ce que d'autres administrations souhaiteraient utiliser l'IVE ou des projets potentiels semblables?
- Les membres appuient-ils la création du Guide de l'IAD?
- Autres?

Annexe A

Data Driven Intelligence Terms of Reference

Background/Overview

In May 2016, the Federal Provincial Territorial Deputy Ministers' Table (FPT DMs' Table) asked for open data and big data to be advanced under the Data Driven Intelligence (DDI) priority. A DDI Task Team was formed including: MB, BC, ISED, CRA, and ESDC. It agreed to focus on learning by doing and developing DDI partnerships to build capacity across jurisdictions and improve service delivery. In Fall 2016, the Joint Councils agreed that PSSDC should develop results on DDI before seeking further Joint Councils support.

In April 2017, Clerks and Cabinet Secretaries expressed strong interest in the DDI priority and noted the lack of a DM Champion for this initiative. In May, the FPT DMs' Table agreed that DDI needed to be advanced by the FPT service community given that no other FPT forum would explore the benefits of DDI from a service perspective. In July 2017, Manitoba DM, Scott Sinclair, agreed to champion DDI at the FPT DMs' Table. In August 2017, an FPT Community of Practice was established.

At the last Public Sector Service Delivery Council (PSSDC) meeting in February 2018, members agreed with the Working Group's approach, and requested that the group provide a revised Terms of Reference to reflect scope on service and consider an open data component. Members also proposed the development of a Playbook.

Mandate/Scope

- The mandate of the DDI working group is to improve service delivery by leveraging data, including open data and advanced data analytics to improve service delivery collaboratively.
- The scope of the working group is to act as a catalyst for DDI to gain insights into client needs and develop practical solutions by linking government services wherever possible. The activities of the working group will enable public services to be at the forefront of providing modern excellent services where the customer experience meets or exceeds the Canadian public and business community's expectations.

Responsibilities

- Advance DDI by working with federal, provincial, territorial and municipal partners to:
 - Work collaboratively to leverage data, including open data, and advanced data analytics to improve service delivery.
 - Share information and promote cross-jurisdictional cooperation.
 - Develop practical solutions, build capacity, and networks within jurisdictions.
 - Create a knowledge bank of innovative projects, best practices, challenges, and opportunities.
 - Establish DDI networks to enhance service delivery for citizens and business clients.

Membership

- Federal: ESDC, CRA, ISED, IRCC and TBS
- Provincial/Territorial: AB, BC, MB, NS, ON, QC
- Municipal: MSDO (TBC), York Region, Waterloo Region

Co-Chairs

- The working group shall be co-chaired by Guy Gordon (MB) and John Houweling (MSDO, York Region).
- The Co-Chairs are responsible for:
 - Providing strategic leadership and ensuring linkages to PSSDC agendas.
 - Ensuring a balance of PSSDC member views are represented in the collective priorities of the working group.
 - Setting meeting agendas in consultation with members and chair meetings, teleconferences and other forums including the working group.
 - Developing an annual work plan that is funded and resourced.

Reporting

- The working group reports to PSSDC.

Decision Making

- Working group makes recommendations to PSSDC who in turn will make final decisions on activities/work plan.
- Decisions of the working group will be based on a principled approach to advance initiatives in a collaborative and/or bilateral basis

Frequency of Meetings

- Meetings will be held on a monthly basis, or as needed at the request of a chair, through the use of teleconferencing.

Funding

- Members will be responsible for the costs of time, travel, meals and accommodations incurred in relation to working group activities unless funding for this has been approved by the Councils.
- Funding for working group activities will fall under the Joint Councils/PSSDC current funding arrangements and approvals. A funding form must be filled out and submitted to the Councils (via the ICCS Secretariat) along with a Scope of Work. Members of the Councils the working group reports to must review and approve funding requests.

Annexe B

Data Driven Intelligence Scope of Work

Background:

The objective of the Data Driven Intelligence (DDI) Working Group is to improve the client experience by using advanced data analytics to improve service delivery by leveraging open data and interjurisdictional expertise.

The working group agreed that work should be undertaken to:

- Develop practical solutions for leveraging open data and advanced data analytics to improve service delivery;
- Use the national projects and partnership opportunities to encourage information sharing and cross-jurisdictional cooperation to gain insights into client needs; and
- Identify best practices, challenges, and opportunities to build capacity.

At the Public Sector Service Delivery Council (PSSDC) meeting in February 2018, there was broad support for establishing a DDI working group. Members agreed with the working group's approach and requested the group provide a Terms of Reference to reflect scope on service and consider an open data component. Members also proposed the development of a Playbook to help build jurisdictional knowledge and capacity.

Approach:

This document outlines the scope of work to be undertaken by the working group. The working group will leverage data, including open data and advanced analytics to improve service delivery collaboratively.

As a first step, the work will focus on opportunities for sharing information and promote cross-jurisdictional cooperation using open data and advanced analytics to inform in-person services. We will take a phased-approach to develop practical solutions, build capacity and networks within jurisdictions. This working group will use data to help to understand clients better and target services to their needs.

Immediate Deliverables and Timelines:

<p>1) Project Based Solutions</p> <p>a) <i>Pan-Canadian E-Vulnerability Index:</i> An interactive mapping tool consisting of federal, provincial, territorial, and municipal data on clients to understand them better and target services to their needs.</p> <p>To carry out this work:</p> <ul style="list-style-type: none"> ESDC/Service Canada will work with jurisdictions to promote the implementation of the e-Vulnerability Index. 	<p>Develop prototype – in progress</p> <p><i>Present tool at May in-person FPT DMs' Table meeting and engage PSSDC members at the next in-person meeting in September</i></p> <p>Pilot the e-Vulnerability Index tool with Jurisdictions (Fall/Winter 2018)</p>
<p>2) Information Sharing and Capacity Building:</p> <p>a) <i>DDI Playbook:</i> This Playbook aims to educate partners about the potential of data analytics for service delivery and help develop jurisdictional capacity.</p>	<p>Draft outline with DDI working group and develop funding proposal for the September 2018 PSSDC in-person meeting.</p> <p><i>Present outline at December 5th in-person</i></p>

To carry out this work:

- The DDI working group will develop the Playbook with the support of jurisdictions for data analytics to ensure balanced perspectives.
- Working group will use the DDI environmental scan to identify lessons learned, challenges and opportunities for the Playbook.

FPT DMs' Table meeting.

Present Playbook for endorsement at the spring PSSDC in-person meeting.

Present Playbook for DMs' Table approval at the June 2019 (TBC) in-person meeting.

Long-Term Priority Deliverables:

<p>1) Project Based Solutions</p> <p>a) Look to jurisdictions for DDI projects that are replicable and scalable.</p>
<p>2) Information Sharing and Capacity Building:</p> <p>a) Develop an implementation / engagement approach that will enable interested jurisdictions to benefit from DDI working group projects and activities.</p>



SCOPE OF WORK

DEVELOPMENT OF DATA DRIVEN INTELLIGENCE GUIDE FOR THE DATA DRIVEN INTELLIGENCE WORKING GROUP

1. The Data Driven Intelligence (DDI) Working Group has been exploring ways to improve service delivery through the leveraging of data, including open data, and advanced data analytics to improve service. DDI supports evidence-based decision-making and can enable jurisdictions to benefit from each other's investments.
2. The FPTM Service Community, including PSSDC and the DM's Table on Service Delivery Collaboration, has recognized DDI as a priority. PSSDC is the appropriate forum to explore data analytics through a service lens. In order to focus on developing DDI partnerships that will build capacity across jurisdictions, a DDI PSSDC Working Group was formed with: British Columbia; Quebec; New Brunswick; Manitoba; Nova Scotia; Ontario; Region of York; Region of Waterloo; Innovation, Science and Economic Development Canada; Canada Revenue Agency; Treasury Board Secretariat; Immigration, Refugees, Citizenship Canada; and Employment and Social Development Canada.
3. It is proposed that the following could explore national projects and partnership opportunities to encourage information-sharing and cross-jurisdictional cooperation in data; disseminate insight into understanding client needs; and identify best practices, challenges and opportunities to build capacity in data sharing and analytics. All of this will be achieved by taking a balanced approach through the consultation of interested jurisdictions, MSDO, and MISA.
4. The Working Group has completed a preliminary call-out of PSSDC members including MSDO, and MISA to share jurisdictional projects related to data analytics. This DDI scan will help to identify lessons learned, challenges, and opportunities. Work will be further informed by the scan with more detailed interviews and resources to support capacity building.
5. Similar to other Playbooks, the DDI Playbook will be available in print format, on GQcollab for jurisdictions to validate the draft and co-create, and a navigable digital format (e.g. navigable PDF). GQcollab is a professional collaboration platform connecting federal, provincial and territorial public servants as well as students and academics from across Canada.
6. We are seeking resources to complete the development of the DDI Playbook. The contracted resource will produce the following four deliverables:

	Description	Date
Deliverable 1	Preliminary draft of Playbook	December 2018
Deliverable 2	Present draft of Playbook and seek feedback	February in-person PSSDC meeting
Deliverable 3	Final PSSDC endorsement	March/April 2019
Deliverable 4	Share Playbook with Service Partners	DM's Table June in-person meeting

The consultant will:

- Building on all the work that has already been done, complete the development of the DDI Playbook:
 - Leverage and review a call-out for DDI Projects to look into specific initiatives and resources focused on service enhancement.



- Consult all interested jurisdictions, MISA, and MSDO as appropriate (e.g. interviews, questionnaires, etc.).
- Identify potential case studies and other resources that can be shared (e.g. Pan-Canadian E-Vulnerability Index (EVI))
- Engage a steering committee on proposed approach and content.
- Draft DDI Playbook.
- Seek feedback and finalize the Playbook.
- Prepare draft presentations to update and seek approval of the Playbook.

Note: Some interviews, questionnaires and research paper content are in French only. Translation can be provided if required.

The Playbook may contain:

- Similar to other jurisdictions, this Playbook can be used to educate jurisdictions and partners about the potential of data analytics for service delivery and help develop jurisdictional capacity, including:
 - Forward from DDI Working Group DM Champion
 - Acknowledgements (e.g. PSSDC members) and contributions
 - About the Playbook (e.g. What is it? Who is it for? When would you use it? Where can you find it? Why would you use it? How is it organized? How was it developed?)
 - About DDI (e.g. DDI rationale; current challenges with DDI; spotlight on analytical tools and applications (in/for development) and ongoing jurisdictional projects)
 - Why DDI? (e.g. value proposition for clients, partners and employees; critical success factors; potential for pan-Canadian and multi-level partnerships; increasing access to technology for vulnerable groups (informed by the E-Vulnerability Index))
 - Project Management (e.g. identifying the appropriate jurisdictional and implementation tools; developing the business case/justification; developing a work-plan; roles and responsibilities; communication; developing a Memorandum of Understanding/Service Agreement)
 - Information regarding types of tools/applications (e.g. E-Vulnerability Index; text mining, AI, etc.):
 - Who? What? Where? When? Why? How?
 - Steps and considerations for implementation and operation
 - Best practices and helpful tips
 - Tools and resources
 - Case studies
 - Tools to measure success
 - Performance measurement
 - Reporting internally and externally
 - Evaluation of the tools/applications
 - Easy to use checklists, templates, examples or other tools that could help teams easily understand the concepts, steps and adapt the information for their own use
 - List of helpful contacts