

## Modèle de partage de l'information du CPSSP – Septembre 2018

*Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil.*

ADMINISTRATION : ALBERTA	Personne-ressource
<p><b>1. Réalisations :</b> Veuillez décrire brièvement les <b>principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes</b> franchies au sein de votre administration <b>au cours des six à douze derniers mois.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bureau de l'innovation numérique (BIN) de l'Alberta <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Le gouvernement albertain a mis sur pied un Bureau de l'innovation numérique (BIN) afin de propulser l'innovation numérique dans l'ensemble du gouvernement. La dirigeante principale Dominique Bohn est à sa tête.</li> <li>○ Le BIN est composé d'une petite équipe de penseurs progressistes, de technologues innovateurs et de perturbateurs créatifs. Elle permet au gouvernement d'avoir un point de vue pangouvernemental des problèmes et lui donne accès à un registre pansociétal de solutions.</li> <li>○ Le Bureau de l'innovation numérique commence modestement; il dispose d'un mandat bien défini et, à l'instar de tout concept axé sur l'utilisateur, il s'adaptera pour répondre aux besoins des intervenants au fil du temps.</li> <li>○ La transformation et l'innovation numériques sont des initiatives panministérielles et multijuridictionnelles qui exigent une démarche stratégie pansystémique ainsi qu'une mise en œuvre et une gouvernance habilles.</li> <li>○ Le Bureau de l'innovation numérique est financé grâce à la réaffectation des ressources actuelles.</li> <li>○ Parmi les principaux résultats, mentionnons : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Meilleure expérience pour le citoyen</li> <li>▪ Services plus efficaces</li> <li>▪ Gouvernement ouvert et participatif</li> <li>▪ Approche gouvernementale unique</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Le programme MyAlberta eServices (<a href="http://eservices.alberta.ca">eservices.alberta.ca</a>) – Un moyen facile de payer de nombreux services gouvernementaux en ligne, comme les demandes d'accès à l'information et aux renseignements personnels, le paiement de contraventions automobiles, les laissez-passer pour les parcs de l'Alberta et différents événements, permis et licences. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Depuis son lancement public en 2015, plus de soixante-cinq produits et services ont été offerts sur le site et plus d'un million de transactions ont été complétées, ce qui représente plus de 200 millions de \$.</li> </ul> </li> </ul>

Jackie Stankey,  
Directrice administrative  
intérimaire,  
Client d'entreprise  
Gestion des relations  
Ministère de Service  
Alberta  
[jackie.stankey@gov.ab.ca](mailto:jackie.stankey@gov.ab.ca)  
780-415-0485

Chantal Ritcey,  
Directrice intérimaire,  
Services numériques  
Technologies  
Ministère de Service  
Alberta  
[chantal.ritcey@gov.ab.ca](mailto:chantal.ritcey@gov.ab.ca)  
780-644-7925

- Le programme MyAlberta Digital ID ([id.alberta.ca](http://id.alberta.ca)) – Un moyen sécuritaire d'accès aux services gouvernementaux en ligne. Le fait d'avoir une plateforme unique et sécurisée pour la gestion de l'identité numérique signifie que les citoyens ont une expérience familière et constante, et ce, peu importe le service en ligne dont ils ont besoin.
  - À l'heure actuelle, six systèmes sont entièrement intégrés dans la production et des projets sont en cours dans plus de 16 ministères.
  - Identités (ID) numériques vérifiées – L'Alberta est devenue la première province au Canada à offrir un ID numérique vérifié en novembre 2017. À présent, les résidents de l'Alberta peuvent vérifier leur identité en ligne afin d'accéder à des services dont le niveau de confidentialité était considéré auparavant comme étant trop élevé pour une exécution en ligne (p. ex., versement d'indemnité pour évacuation).
    - Les Albertains peuvent vérifier leur identité numérique à partir de leur domicile, car le service met à profit les processus utilisés en personne pour émettre des permis de conduire et des cartes d'identité albertains.
    - L'Alberta est la première province à offrir une identité vérifiée en ligne qui s'harmonise avec le cadre de fiabilité pancanadien. Un projet-pilote fédéral visant à permettre aux Albertains titulaires d'une identité numérique vérifiée d'accéder à différents services fédéraux est en cours.
- Système MyAlberta Evacuation Payment – L'Alberta a terminé la conception d'un système qui fait appel à l'identité numérique MyAlberta afin de créer un moyen rapide et pratique de recevoir des indemnités d'évacuation en cas de catastrophe.
  - Les versements en ligne réduisent le stress pour les Albertains touchés en améliorant l'accessibilité et en diminuant les lignes pour ceux qui ont besoin de services en personne. Le gouvernement profite de la réduction du recours aux cartes de débit prépayées coûteuses et aux centres de décaissement à grande échelle. Le système accroît la confiance que les fonds sont distribués aux bons citoyens, maximisant ainsi le remboursement fédéral.
- Robotics Process Automation (Digital Worker) – L'Alberta fait l'essai de travailleurs numériques afin d'automatiser certaines tâches manuelles. « Digital Worker », autrement appelé « Robotics Process Automation », est un code qui peut prendre des décisions en fonction de critères bien définis et

exécuter des tâches 24 heures sur 24 toute l'année. Comme exemples de travailleurs numériques au GdA, on pourrait mentionner les communications envoyées à partir de l'outil de gestion des services de technologies de l'information (TI) sur la mise à jour des tickets. Par exemple, dans le secteur de l'éducation, des professeurs utilisent des travailleurs numériques pour répondre à environ 80 pour cent des questions qu'ils reçoivent par messagerie de la part de leurs étudiants.

- Mise à niveau des services de téléphonie (téléphones VoIP)
  - L'ensemble du programme est complété à plus de 50 %, il comprend les suivantes :
    - 16 500 ACAD (accès commutés d'arrivée directs).
    - Plus de 1 703 commutateurs réseau ont été installés.
    - 288 sites ont été reliés au réseau TELUS.
  - Le projet est sur la bonne voie pour être terminé en mars 2019.
- Analyse des données organisationnelles (ADO)
  - Le projet-pilote de recherche fédérée de données a été lancé, modestement, le 28 juin dernier de concert avec le Portail du gouvernement ouvert du gouvernement du Canada. Les visiteurs du Portail du gouvernement ouvert sont désormais en mesure d'effectuer des recherches simultanément dans les bases de données du gouvernement du Canada et du gouvernement de l'Alberta. Les leçons de ce projet seront mises à profit dans le projet de recherche fédérée qui pourrait être mis en œuvre avec d'autres juridictions.
  - La plateforme technologique initiale pour les capacités de visualisation intégrée en libre-service a été mise en place. Les capacités de visualisation en libre-service ont été offertes à neuf ministères dans le cadre de la première vague de lancement. La valeur des analyses descriptives a été démontrée par l'entremise des renseignements générés à partir des visualisations interactives et des tableaux de bord conçus à l'interne.
- Initiative de numéro d'entreprise commun – L'Alberta travaille avec l'Agence du revenu du Canada fin d'adopter le numéro d'entreprise émis par l'ARC. La *Loi sur le numéro d'entreprise commun (Common Business Number Act)* a été approuvée en 2015, puis proclamée en mars 2018. La première étape du projet, soit la recherche documentaire, doit se terminer le 31 août 2018.

	<p>La deuxième étape, soit celle de la création, est prévue pour décembre 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Système d'accès au registre plurigouvernemental (SARP) – Conception d'un système plurigouvernemental permettant d'autres enregistrements d'entreprise provinciaux et des recherches dans les registres d'entreprises de partout au Canada. La conception préliminaire de l'architecture d'entreprise et de système est en cours. Le SARP sera la nouvelle solution pour les enregistrements extraprovinciaux entre l'Alberta, la Colombie-Britannique, la Saskatchewan et le Manitoba dans le cadre des obligations du New West Partnership Trade Agreement.</li> <li>• La <i>Loi sur l'état civil et la modernisation de la vie</i> (Vital Statistics and Life Modernization Act) (VSLMA) – La loi apporte des changements législatifs, réglementaires et systémiques afin de permettre l'ajout d'un troisième sexe ainsi que d'autres modernisations connexes. La deuxième phase des modifications de la VSLMA a été adoptée le 29 mai 2018, puis proclamée le 7 juin 2018.</li> <li>• Mise en œuvre des communications unifiées – Le projet-pilote opérationnel a été réalisé en mars 2018 mettant à l'essai les services de la phase 1, et assurant la prestation de services et le soutien de 160 utilisateurs finaux. Services compris : mobilité des postes; téléphone logiciel; accès à numéro unique; message vocal à texto; message vocal à WAV.</li> <li>• Fondements de la mobilité de la main-d'œuvre – Réalisation d'une étude sur les fondements de la mobilité de la main-d'œuvre, laquelle s'est terminée en juin 2018 et a donné lieu à une stratégie, à une feuille de route et à un plan de mise en œuvre.</li> <li>• Environnement de la TI organisationnelle (ETO) – Consolidation du centre de données. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Trente-sept centres de données ont été consolidés pour en former 20; l'objectif est de former 3 centres de données organisationnelles d'ici septembre 2020.</li> <li>○ Le personnel de la TI a été transféré en novembre 2017 à Service Alberta afin d'appuyer l'environnement partagé de l'organisation.</li> <li>○ Les transferts de budget sont complétés à environ 70 %.</li> <li>○ La nouvelle structure organisationnelle de l'infrastructure des informations est terminée.</li> </ul> </li> </ul>	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Quatre centres applications sont passés au milieu d'essai ou à l'environnement de production partagé (soit environ 50 %).</li> <li>• Conception et consolidation du service d'infrastructure de bureau virtuel (IBV) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consolidation et édification d'un service d'IBV pour l'ensemble de l'organisation pour les développeurs ainsi que de services d'accès à distance lorsque nécessaire.</li> <li>○ Consolidation les 1 900 utilisateurs de différentes solutions ministérielles.</li> <li>○ Fin des essais-pilotes, passage à la production.</li> <li>○ Intégration au processus d'authentification multifactoriel d'Azure Microsoft.</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>2. Priorités :</b> Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des <b>priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programme MyAlberta eServices – Service Alberta travaille avec des intervenants afin de maximiser le nombre de services offerts sur le site internet. Une feuille de route de trois ans contribue à coordonner des projets, des activités d'intégration et des initiatives d'amélioration continue. À l'heure actuelle, Service Alberta effectue une mise à nouveau majeure de sa plateforme eCommerce, car la version actuelle de celle-ci atteint sa fin de vie. Service Alberta profite de cette occasion pour rafraîchir MyAlberta eServices en redessinant l'interface client et l'expérience utilisateur du site. Service Alberta continue d'automatiser les processus de rapprochement afin de rehausser l'efficacité des opérations financières. De nouvelles fonctionnalités sont en cours d'élaboration pour augmenter les types de services disponibles en ligne (p. ex., réservation d'événements, d'équipements ou d'installations, etc.).</li> <li>• Programme MyAlberta Digital ID – Service Alberta a facilité la création et la vérification des comptes MyAlberta Digital ID à l'aide de technologies se retrouvant habituellement dans les téléphones intelligents. Service Canada travaille également à l'ajout de services au programme. L'Alberta continue de travailler avec les autorités fédérales, provinciales et territoriales pour veiller à ce que les Albertains puissent partager en toute sécurité des renseignements d'identité partout au Canada. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ L'Alberta travaille également en collaboration avec le gouvernement du Canada pour fournir au Secrétariat du Conseil du Trésor un outil d'intégration de l'environnement d'essai, qui aidera à déterminer les exigences du système pour l'acquisition de solutions d'authentification électronique.</li> </ul> </li> </ul>	

- |  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• MyAlberta Business ID – L'Alberta travaille à la mise sur pied d'une identité non vérifiée pour les entreprises afin de permettre aux administrateurs et aux délégués d'interagir avec le gouvernement au nom d'une entreprise.<ul style="list-style-type: none"><li>○ L'Alberta travaille activement avec des groupes de travail pancanadiens pour établir des identités numériques pour les entreprises afin qu'elles aient un accès pratique aux services numériques.</li></ul></li><li>• Analyse des données de l'organisation<ul style="list-style-type: none"><li>○ Les travaux sont en cours pour l'adoption de la Charte internationale sur les données ouvertes, ce qui témoigne de l'engagement soutenu de l'Alberta quant au gouvernement ouvert et aux données ouvertes et envers le Canada et la collectivité internationale. L'adoption de cette charte constitue un mécanisme de coordination intergouvernementale avec d'autres administrations par la création et l'harmonisation de normes de données et d'information aux fins de comparabilité et d'interopérabilité. Il fait de l'Alberta un nouvel organisme de gouvernements nationaux et infranationaux qui s'est engagé à partager en ligne les données et l'information du gouvernement.</li><li>○ L'Alberta poursuit également la mise en œuvre du Plan stratégique d'analyses de données organisationnelle afin de mieux utiliser ses vastes quantités de données et de renseignements. Les mesures visant à améliorer les capacités en matière de données sur les technologies, les personnes et les processus permettront la découverte, l'accès et le partage des données du gouvernement et la mise à profit de ces données afin d'éclairer l'élaboration des politiques et d'améliorer la prestation des services dans l'ensemble de l'organisation. Cette stratégie vise principalement à faire progresser l'adoption des capacités de visualisation en libre-service intégrées, et à rehausser les mégadonnées et les capacités avancées ainsi que le partage élargi par l'élaboration d'une plateforme technologique habilitante.</li><li>○ Élaboration d'une marche à suivre pour intégrer les solutions d'identité intégrées et d'analyse traditionnelles existantes à la plateforme d'analyse des données organisationnelles, qui intègre les solutions d'informatique en nuage et les solutions sur place.</li></ul></li></ul> |  |
|--|--|--|

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en œuvre des communications unifiées – L’objectif est de mettre en œuvre les services de communications unifiées (CU) de façon progressive auprès des utilisateurs finaux de tous les ministères du gouvernement de l’Alberta en vue de rehausser la collaboration, la productivité et la mobilité des utilisateurs finaux. On prévoit le début du déploiement des services de la phase 1 vers les mois d’août et de septembre 2018.</li> <li>• Milieu de travail de l’avenir – Il s’agit d’une étude devant être entreprise qui permettra d’élaborer une stratégie pour le milieu de travail de l’avenir, laquelle sera disponible au quatrième trimestre de 2018-2019. Les travaux réalisés sur la mobilité de la main-d’œuvre s’intégreront à la stratégie sur le milieu de travail de l’avenir.</li> <li>• Compléter le programme d’ETO – septembre 2020 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Fin de la migration de plus de 800 applications vers un milieu partagé, réduction à 3 centres de données organisationnelles.</li> </ul> </li> <li>• Service d’authentification plurifactoriel Azure <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transition de services de RSA SecurID vers la plateforme d’informatique en nuage Azure.</li> </ul> </li> <li>• Transition vers la gestion des appareils mobiles Azure <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Transition de la plateforme sur place Critix XenMobile à Microsoft Intune.</li> </ul> </li> <li>• Mise à niveau de la plateforme Exchange – évaluation des options sur place et de la transition vers la solution d’informatique en nuage O365.</li> </ul>	
<p><b>3. <u>Présentation et partage</u> :</b>  Votre administration a-t-elle <b>des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l’application ou la mise en œuvre intéresserait d’autres administrations</b> pour leur territoire de compétence? (Cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Système MyAlberta Evacuation Payments – D’autres juridictions seront intéressées par la nouvelle démarche adoptée par l’Alberta pour le versement d’indemnités d’évacuation aux citoyens touchés par des catastrophes.</li> <li>• Données et analyses organisationnelles – Le projet-pilote de recherche fédérée est un exemple pour les autres juridictions et gouvernements provinciaux souhaitant se fédérer avec le gouvernement du Canada. Il est perçu comme un mécanisme permettant de démontrer l’expérience canadienne unique de collaboration intergouvernementale et interjuridictionnelle pour la promotion des données ouvertes. De plus, l’expérience acquise sur place ainsi que les leçons retenues du programme</li> </ul>	



	<p>de traduction utilisé dans le cadre de ce projet-pilote intéressent le Secrétariat francophone, qui cherche des solutions pour aider à la traduction au sein du gouvernement de l'Alberta.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Formulaire de demande de prestations de l'Assured Income for the Severely Handicapped (AISH)</a> (12/2016–07/2018) – Gestion de l'information organisationnelle (GIO) a travaillé avec un ministère client afin de créer un ensemble de formulaires de demande simplifiés et plus conviviaux pour les prestataires d'AISH. Le projet, étalé sur 18 mois, comprenait de nombreuses réunions avec le client et versions de concepts. Les formulaires à l'intention des demandeurs et des médecins sont seulement offerts par voie électronique et conçus pour être remplis en ligne. Des versions imprimables sont également offertes pour les particuliers qui souhaitent les remplir à la main.</li> </ul>	
<p><b>4. <u>Questions et besoins</u> :</b>  Décrivez brièvement les <b>problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part</b> au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<p>De plus amples renseignements provenant d'autres administrations dans les domaines suivants seraient bénéfiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Stratégie et conception des services en ligne/numériques.</li> <li>• Stratégie de gestion et développement de l'identité numérique.</li> <li>• Paiement en ligne (eCommerce) ou stratégie de développement et de décaissement en ligne.</li> <li>• Stratégie et élaboration relatives au portefeuille numérique ou aux permis de conduire sur mobile.</li> <li>• Cas, stratégies ou initiatives d'utilisation de la chaîne de blocs.</li> <li>• Cadre de gouvernance sur les données.</li> <li>• Stratégie et élaboration relatives aux données ouvertes (analyse de données et modèle fédéré).</li> </ul>	