

Analyse du partage de l'information entre administrations du CPSSP

Février 2023

Résumé du tableau de bord



Les administrations étudient l'impact du travail hybride sur leurs stratégies et plans à long terme pour un lieu de travail numérique hybride.



Les administrations explorent les cadres de gouvernance de l'information et des données, en mettant l'accent sur les solutions en source libre, et valorisent les systèmes et processus de mesure du rendement de l'information et des données.



Les administrations s'intéressent aux stratégies visant à résoudre les problèmes de recrutement et de maintien du personnel de la GI/TI et à maintenir en poste les talents numériques.



Les administrations sont intéressées par les partenariats et les leçons apprises pour déterminer le coût des lacunes en matière d'accessibilité.



Les administrations sont à la recherche de pratiques exemplaires pour renforcer leurs services de cybersécurité et la protection des données afin de mobiliser les intervenants.



Les administrations sont à la recherche de pratiques exemplaires en matière d'inclusion, de diversité, d'équité et d'accessibilité pour fournir des services numériques et de données inclusifs et efficaces directement aux citoyens et en partenariat avec d'autres acteurs gouvernementaux.

Priorités gouvernementales actuelles FPTM :

Harmonisation prioritaire : La plupart des priorités de prestation de services notées dans les documents de partage de l'information du CPSSP s'harmonisent avec les priorités stratégiques du CPSSP et des Conseils mixtes.

- **Science des données :** Les services numériques, assistés par l'IA et les services en personne post-pandémie centrés sur le citoyen continuent d'être la priorité de prestation de services la plus signalée dans tous les gouvernements.
- **IA et ARP :** Les administrations continuent d'accorder une grande importance à la nécessité de mieux comprendre et d'améliorer les expériences des citoyens, et des progrès importants sont réalisés pour changer les pratiques de prestation de services dépassées en faveur d'une approche plus moderne, automatique, robotique et axée sur l'IA.
- **Prestations non réclamées :** Les administrations souhaitent connaître les meilleures approches pour informer les citoyens des prestations non réclamées auxquelles ils pourraient avoir droit.
- **Conception du service :** Afin d'améliorer la conception de leurs services, les administrations se sont attachées à assurer une communication solide, à établir des liens concrets entre les équipes de conception, de prestation et d'exploitation et à passer du mode de planification au mode de prestation.
- **Recrutement et rétention du personnel :** Depuis la fin de la pandémie, l'embauche de personnel possédant le bon ensemble de compétences et la fidélisation du personnel actuel constituent un défi pour de nombreuses administrations, qui recherchent des pratiques exemplaires en matière d'embauche afin d'attirer des candidats talentueux et diversifiés.
- **Confiance numérique et justificatifs d'identité :** Les administrations sont désireuses de connaître les meilleurs outils pour les titres de compétences numériques et les services de fiducie numérique au Canada.

Priorités des Conseils mixtes :



Service centré sur le citoyen

L'offre de services centrés sur le citoyen dans un format numérique amélioré est le moteur de nombreuses priorités gouvernementales.

Au fur et à mesure que les administrations mettaient en œuvre leurs stratégies de rétablissement, nombre d'entre elles ont souligné que les pratiques et les fonctionnalités numériques introduites pendant la réponse à la COVID-19 ont vu la demande de solutions numériques rester élevée avec l'adoption continue d'applications, de services et de programmes numériques.

De nombreuses administrations ont mené des consultations internes auprès des intervenants et ont élaboré des stratégies de données actualisées qui reflètent les besoins opérationnels (y compris les contextes opérationnels dans l'ensemble de leurs ministères) et le soutien nécessaire pour améliorer les services aux clients, y compris une meilleure compréhension des besoins et des résultats des clients racisés, vulnérables et marginalisés.

Priorités des Conseils mixtes :

Confiance numérique et justificatifs d'identité



Les efforts d'amélioration du service après la pandémie ont donné lieu à une collaboration interprovinciale accrue concernant les programmes de confiance numérique au Canada, en mettant l'accent sur la santé et les données personnelles. Les administrations étudient les meilleurs outils et technologies pour renforcer la sécurité et la fiabilité des justificatifs numériques afin de protéger les informations personnelles des citoyens.

Les administrations font évoluer leurs systèmes de certificats numériques afin d'en piloter l'utilisation dans l'ensemble de l'économie. Les provinces et les acteurs fédéraux renforcent les politiques et les normes de confiance numérique, notamment les lignes directrices relatives aux services et aux certificats d'identité numériques. Ils visent à améliorer la gestion des justificatifs numériques, à simplifier le processus de vérification de l'identité et à faciliter la demande de divers services en recherchant les pratiques exemplaires et solutions.

Un effort national est en cours pour engager divers intervenants dans l'élaboration d'une approche moderne et nationale des justificatifs numériques, notamment des particuliers, des entreprises, des universités, la société civile, FPT et autres. L'importance de la confiance et des justificatifs d'identité numériques s'accroît à mesure que la demande de services en ligne augmente, et les administrations visent à fournir des justificatifs d'identité numériques sûrs et fiables pour permettre aux citoyens d'accéder aux services numériques en toute confiance et de protéger leurs informations personnelles.

Priorités des Conseils mixtes : Recherche et intelligence stratégique



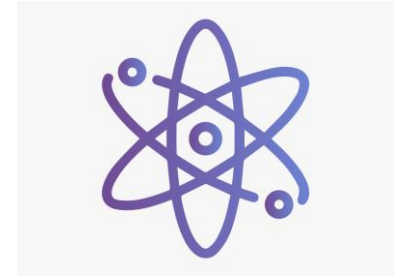
De nombreuses administrations ont souligné l'importance continue d'une coopération conjointe entre les administrations, nécessaire à la recherche de données probantes afin d'appuyer les processus d'élaboration de programmes, de conception de services et de gestion de l'expérience client, en particulier en ce qui concerne les considérations et les services IDÉA pour les collectivités diverses, communautés autochtones et/ou autres communautés mal desservies.

Les administrations mènent des consultations publiques pour mieux comprendre le parcours des clients, les obstacles à l'accessibilité et à l'équité, en particulier pendant la phase actuelle de rétablissement de la COVID-19. Les résultats recueillis sont exploités pour rafraîchir les stratégies de prestation de services des organisations afin de veiller à ce qu'elles reflètent les besoins évolutifs des clients en matière d'équité.

Pour améliorer l'expérience des clients en matière de services numériques, les administrations continuent d'examiner la manière dont les services sont fournis en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience numérique des clients, en adoptant l'innovation en matière de services, l'accessibilité, la conception conviviale et fondée sur les besoins, et en faisant progresser leurs propres modèles de travail.

Priorité du CPSSP :

Science des données



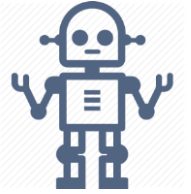
De nombreuses administrations travaillent activement à l'élaboration de leurs propres priorités en matière de science des données. Il s'agit souvent d'investir dans de nouvelles technologies et de nouveaux outils afin d'appuyer la prise de décisions basée sur les données et d'exploiter les données pour améliorer la prestation de services aux citoyens.

Les administrations participent à divers programmes d'élaboration de stratégies en matière de science des données afin de mieux comprendre les possibilités et les défis que présente ce domaine. Il s'agit notamment de travailler avec des experts pour identifier les domaines dans lesquels la science des données peut être appliquée pour améliorer les opérations et les résultats du gouvernement.

De nombreuses administrations ont également réalisé des progrès considérables dans l'élaboration de solutions fondées sur les données pour des domaines spécifiques tels que les soins de santé. Ces solutions consistent souvent à exploiter des ensembles de données vastes et complexes, en utilisant des techniques d'analyse avancées pour en extraire des informations.

Priorité du CPSSP :

IA et ARP



Les administrations étudient activement les moyens d'intégrer l'IA et l'ARP dans leurs processus de prestation de services. L'objectif est de rationaliser les opérations et d'améliorer l'expérience globale du citoyen grâce à l'automatisation.

De nombreuses administrations participent à des initiatives axées sur la compréhension et la mise en œuvre de l'IA et de l'ARP afin de moderniser leurs pratiques de prestation de services. Il s'agit notamment d'une évolution vers une approche plus robotique et axée sur l'IA.

Des progrès considérables ont été réalisés dans l'application de l'IA et de l'ARP pour rationaliser les processus et réduire les interventions manuelles. Les administrations se concentrent désormais sur l'amélioration de l'expérience du citoyen avec ces technologies, ce qui se traduit par l'augmentation des offres de services automatiques et numériques.

Priorité du CPSSP :

Prestations non réclamées



De nombreuses administrations mettent l'accent sur l'information des citoyens sur les prestations non réclamées auxquelles ils peuvent avoir droit. Il s'agit d'accroître l'accessibilité aux prestations et de veiller à ce que les citoyens reçoivent le soutien dont ils ont besoin.

Les administrations recherchent activement les pratiques exemplaires et solutions pour améliorer le processus d'identification et de notification des prestations non réclamées. Il s'agit notamment d'utiliser les différents canaux de communication et de travailler à l'amélioration de la sensibilisation des citoyens.

Pour améliorer l'expérience des clients, les administrations continuent d'examiner la manière dont les prestations sont fournies en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience numérique des clients, en adoptant l'innovation en matière de services, l'accessibilité, la conception conviviale et fondée sur les besoins, et en faisant progresser leurs propres modèles de travail.

Priorité du CPSSP :



Conception des services

Les administrations accordent une grande priorité à l'amélioration de la conception de leurs services afin d'améliorer l'expérience du citoyen.

Cela implique de miser sur des stratégies de communication solides et de créer des liens concrets entre les équipes de conception, de livraison et d'exploitation.

Les administrations se sont efforcées de passer de la planification au mode de prestation. Il s'agit d'améliorer la rapidité et l'efficacité de la prestation de services, ainsi que de mieux répondre aux besoins des citoyens.

Les administrations recherchent activement les pratiques exemplaires et solutions pour améliorer la conception des services, dans le but de créer des services plus centrés sur l'utilisateur, facilement accessibles et efficaces. Il s'agit notamment de favoriser la collaboration entre les équipes de conception, de livraison et d'exploitation afin de garantir que les services sont fournis de la manière la plus efficace possible.

Priorité du CPSSP :



Recrutement et rétention du personnel

Depuis la fin de la pandémie, de nombreuses administrations sont confrontées à des difficultés pour recruter du personnel disposant des compétences adéquates et pour retenir le personnel actuel. Cela a conduit à se concentrer sur la recherche des pratiques exemplaires pour recruter et retenir des candidats talentueux et diversifiés.

Les administrations cherchent activement des moyens d'améliorer leurs pratiques d'embauche, en s'efforçant d'attirer des candidats qui possèdent les compétences et les qualifications nécessaires pour répondre aux exigences de leur organisation. Cela inclut la mise en œuvre de stratégies visant à améliorer la rétention des employés et à créer un environnement de travail inclusif.

Dans l'ensemble, la priorité en matière de dotation et de maintien en poste devient de plus en plus critique, car la demande de travailleurs qualifiés continue d'augmenter. Les administrations s'efforcent de trouver des solutions pour attirer et retenir les meilleurs candidats, afin de veiller à ce qu'elles disposent du personnel nécessaire pour fournir des services efficaces aux citoyens.

Questions et besoins

Collaboration entre les administrations

Le modèle de partage de l'information offre aux administrations la possibilité de documenter tout problème de prestation de services ou tout besoin actuel. Le partage de ces informations permet une collaboration entre les administrations au sein du CPSSP afin d'appuyer la résolution de problèmes et l'apprentissage afin de relever les défis et de faire avancer les objectifs (c'est-à-dire l'échange des pratiques exemplaires, des leçons apprises et des projets-pilotes).

Domaines spécifiques

Les organisations FPTM ont identifié des domaines spécifiques où une collaboration entre les administrations serait bénéfique.

Les domaines prédominants mentionnés par les administrations ont été regroupés dans les thèmes suivants :

6 principaux domaines

1

Améliorer
l'expérience
numérique des
citoyens.

2

Antiracisme,
accessibilité,
équité,
diversité et
inclusion.

3

Amélioration
de la
prestation de
services pour
les populations
marginalisées
et mal
desservies.

4

Amélioration
de la gestion
des services.

5

Entretien des
infrastructures.

6

Cybersécurité.

Améliorer l'expérience numérique des citoyens



Les administrations souhaitent en savoir plus sur la **manière de partager entre elles les** meilleurs programmes et approches qui améliorent l'expérience numérique des citoyens.

Les administrations s'intéressent également à la façon dont **la collaboration partagée pourrait contribuer à la création d'un message commun pour dissiper les inquiétudes déplacées concernant l'utilisation abusive des améliorations technologiques de l'identité numérique.**

Antiracisme, accessibilité, équité, diversité et inclusion.



Les administrations sont intéressées à connaître les plans et les priorités des autres administrations en matière de lutte contre le racisme, d'accessibilité et de principes d'équité, de diversité et d'inclusion (EDI).

Les administrations à tous les niveaux continuent d'**apprécier les informations partagées** sur les programmes réussis en matière d'antiracisme, d'accessibilité et d'EDI, y compris les informations sur les **stratégies** réussies d'**adoption équitable du numérique** et sur le **traitement des lacunes en matière d'équité dans l'accès au numérique et la littératie numérique**.

Amélioration de la prestation de services pour les populations marginalisées et mal desservies



Compte tenu du passage au gouvernement numérique, accéléré par la pandémie de la COVID-19, les administrations souhaitent savoir **comment les clients représentant des populations marginalisées et mal desservies peuvent rencontrer des obstacles** lorsqu'ils tentent d'accéder aux services du gouvernement, y compris aux services numériques. Les administrations sont désireuses d'en savoir plus sur l'élargissement des paramètres d'enregistrement des noms afin d'inclure une gamme plus large de **diacritiques et de lettres en reconnaissance des cultures et des langues traditionnelles autochtones et autres.**

Les administrations aimeraient renforcer la collaboration à l'échelle du pays afin d'enrichir leurs connaissances fondées sur des données probantes concernant les **obstacles aux services** auxquels sont confrontés divers groupes méritant l'équité, marginalisés, sous-représentés ou vulnérables.

Amélioration de la gestion des services



Les administrations continuent de manifester un vif intérêt pour les pratiques exemplaires et les leçons apprises à tous les niveaux de gouvernement en ce qui concerne **leurs pratiques et procédures de gestion des services**.

Les administrations sont intéressées par des informations sur les orientations, les normes et les pratiques exemplaires pour **intégrer l'inclusion et l'accessibilité** dans les services numériques et non numériques afin de garantir une approche « inclusive et accessible dès la conception ».

Entretien des infrastructures



Les administrations ont indiqué que le **maintien et la mise à jour de l'infrastructure** (p. ex., interne ou externalisée, PaaS, etc.) constituaient l'une de leurs principales priorités post-pandémie.

Les administrations sont intéressées par l'apprentissage des pratiques exemplaires pour la **mise en œuvre de programmes de conception de services plus centrés sur le client**, afin de permettre une expérience de service aux citoyens plus fluide et plus accessible.

Cybersécurité



Compte tenu de l'évolution croissante vers les services numériques, les administrations ont indiqué qu'il existait un **besoin** important **de ressources qualifiées et de capacités supplémentaires** en matière de cybersécurité, dans tous les secteurs de l'économie canadienne, y compris aux niveaux fédéral, provincial/territorial et municipal.

Vitrine : Réalisations des administrations

Au cours de l'hiver 2023, les organisations FPTM ont présenté les initiatives et les résultats actuels et en cours dans leurs administrations. Les éléments suivants sont des exemples de réalisations notables.

Veillez consulter les notes sous chaque diapositive pour obtenir la liste complète des réalisations partagées par les administrations.

Fédéral

- Emploi et Développement social Canada
- Agence du revenu du Canada
- Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada
- Innovation, Sciences et Développement économique Canada
- Anciens Combattants Canada
- Services aux autochtones du Canada

EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA



1) Cartographier le parcours des personnes âgées

La cartographie des expériences des personnes âgées est terminée. Ces informations seront utilisées pour informer le développement de produits et de services visant à transformer l'accès des utilisateurs âgés aux services pertinents.

2) Améliorer la prestation de services

En 2022, MVP a lancé l'acquisition d'un outil de gestion de la main-d'œuvre qui fournirait des lignes de vue claires sur la main-d'œuvre de Service Canada à travers divers canaux. La construction et la configuration de l'outil auront lieu pendant la première phase (tranche) de la mise en œuvre de la MVP, plus précisément la tranche 1B (T1B) à partir de novembre 2022.

3) Stratégie relative aux données : Renforcer notre capacité à accéder aux données et à les utiliser pour mieux comprendre et servir nos clients

L'EDSC met en œuvre sa stratégie en matière de données intégrées par l'entremise de partenariats et d'initiatives visant à assurer la gestion, le partage et l'utilisation responsables des données; normaliser les processus d'affaires et assurer l'intégrité des données des dossiers des clients, et plus.

1) Améliorer l'expérience numérique

Le programme de recherche scientifique et de développement expérimental (RS&DE) est le plus important programme du gouvernement du Canada appuyant la recherche et le développement au Canada. Il fournit plus de 3 milliards de dollars par an en crédits d'impôt à plus de 16 000 entreprises.

2) Automatisation des processus robotiques

La section Automatisation des processus robotiques a été créée fin 2019. Depuis lors, la section a lancé un total de 20 automatisations de processus et a actuellement 15 processus supplémentaires dans différentes phases de développement. La mission de l'ARC est de supprimer le travail robotique du quotidien de ses employés.

3) Le premier plan d'accessibilité de l'ARC

Publié sur canada.ca le 21 décembre 2022, le plan a été élaboré en consultation avec la collectivité des personnes handicapées. Il renforce l'engagement de l'ARC à respecter la *Loi sur l'accessibilité du Canada* et à éliminer les obstacles que les clients et les employés handicapés de l'ARC rencontrent dans les sept domaines décrits dans la *Loi*, y compris dans la conception et la prestation des programmes et des services.

SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA



1) Services de plateforme numérique

En juin 2022, le Parlement a adopté une loi qui permettra au Secrétariat du Conseil du Trésor de fournir des services aux provinces, aux territoires et aux municipalités. Ces modifications permettront au Service numérique canadien de fournir des services de plateforme numérique tels que Notification GC aux ministères ou aux sociétés d'État appartenant à d'autres ordres de gouvernement.

2) Accessibilité des TIC

Le gouvernement fédéral a élaboré un projet de norme sur l'accessibilité des technologies de l'information et des communications (TIC) qui s'harmonise avec la norme harmonisée EN 301 549. Le champ d'application comprend les exigences en matière d'accessibilité pour toutes les TIC achetées, développées et utilisées par le GC, en mettant l'accent sur les éléments fondamentaux. La date prévue pour la publication est le printemps 2023.

3) Cybersécurité

Démonstration de l'initiative d'autoévaluation de la cybermaturité du GC qui comprend à la fois une méthodologie et un outil permettant aux ministères d'évaluer les progrès de leur maturité en matière de cybersécurité.

IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA



1) Initiatives de modernisation dans le domaine de la réception et de la numérisation des demandes

Le ministère a mis en place un système de demande électronique obligatoire pour la plupart des programmes de résidence permanente, avec une réception 100 % numérique via le portail RNDRP, et a fait de grands progrès dans la numérisation de ses stocks de demandes papier

2) Vers des enquêtes en temps réel sur l'expérience du client dans la prestation de services

Une présentation sur la façon dont IRCC a développé de nouvelles et rapides capacités d'enquête interne afin d'appuyer la prise de décisions sur des questions telles que la réponse de IRCC à la pandémie de la COVID-19, la crise ukrainienne et la transformation numérique plus généralement.

3) Modernisation des services du Centre ministériel pour les députés et les sénateurs (CMDs)

IRCC a modernisé ses services au CMDs, en co-développant un système de rendez-vous en ligne avec les bureaux des députés et des sénateurs. L'ensemble des nouveaux services de liaison, y compris un système de rendez-vous en ligne, ont été mis en place le 31 octobre 2022 et offrent actuellement 200 heures de rendez-vous disponibles par jour.

4) Plan d'action ministériel pour la lutte contre le racisme

L'IRCC a pris des mesures pour éradiquer le racisme systémique et la discrimination raciale en investissant délibérément le temps, les ressources et les actions nécessaires pour créer la dynamique qui permettra un changement de comportement durable

INNOVATION, SCIENCES ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA (ISDE)



1) Adoption du numéro d'entreprise (NE)

L'ISDE lancera le plan d'engagement du NE qui a été élaboré pour continuer à promouvoir le NE auprès des ministères et organismes qui n'ont pas adopté l'identifiant standard (janvier – mars 2023).

2) Identité numérique et « Une fois suffit » pour les services aux entreprises

L'ISDE et l'ARC continuent de faire avancer les projets d'identité numérique (ID) et de partage d'informations qui appuient le projet « Une fois suffit ». L'ISDE prévoit de s'intégrer au service Portageur de l'ARC afin de prendre en charge la vérification de l'identité des personnes agissant pour le compte d'organisations cherchant à obtenir des services ISDE (octobre 2023).

3) Profil du secteur public du Cadre de confiance pancanadien (PSP-CCP)

Il n'y a pas d'autres révisions du PSP-CCP à signaler pour l'instant, car les efforts pour terminer les évaluations de deux services de vérification d'identité par rapport au cahier de conformité du PSP-CCP sont en cours (Postes Canada et Service de vérification *Interac*). La date prévue pour l'achèvement des évaluations est l'hiver 2023.

1) Améliorer les délais de traitement

Prendre des décisions plus rapides en matière de prestations d'invalidité et faciliter le processus pour les anciens combattants, les membres actuels et anciens des Forces armées canadiennes et de la GRC et leurs familles.

2) Stratégie pour l'emploi

ACC entreprend une vaste consultation nationale alors qu'il élabore et prépare le lancement d'une Stratégie nationale d'emploi des vétérans au cours des six prochains mois.

3) Contrat de prestation de services

Nouveau programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle : Les services offerts aux participants actuels sont progressivement transférés vers le nouveau modèle de réadaptation au cours des six prochains mois.

4) Déploiement des centres de transition

ACC et les FAC travaillent conjointement à la mise en œuvre d'une nouvelle approche de la transition sans heurt. Cette approche a été mise à l'essai à la BFC Borden et à la BFC Petawawa. Le nouveau processus de transition des militaires aux civils (TMC) fournira un soutien à la transition normalisé, personnalisé et professionnel aux membres non libérés pour des raisons médicales et à leurs familles.

SERVICES AUX AUTOCHTONES DU CANADA

1) Paiement des annuités découlant de traités

La plupart des paiements de traités sont effectués en espèces lors d'événements de paiement de traités dans les communautés des Premières Nations et les centres urbains, sur ou hors réserve. Ils sont coordonnés par les Premières Nations signataires de traités et les bureaux régionaux de Services aux Autochtones Canada (SAC).

2) Le respect des dispositions des traités est une obligation légale du gouvernement du Canada. Services d'applications numériques (SAN) :

Démonstration des services d'applications numériques. Les SAN sont une solution dynamique centrée sur le client qui comprend un solide filtrage automatique des demandeurs, ce qui réduira le nombre de demandes incomplètes, le temps de traitement et le rendu des décisions.

Provincial/territorial

- Alberta
- Manitoba
- Ontario
- Colombie-Britannique
- Nouveau-Brunswick
- Nouvelle-Écosse
- Québec
- Yukon
- Saskatchewan
- Terre-Neuve et Labrador

1) Service Alberta a mis en œuvre le système BERNIE.

BERNIE (un nom, pas un acronyme) est un groupe de capacités partagées conçues en pensant à l'utilisateur et au gouvernement, fournissant une plateforme numérique pour les capacités commerciales afin de fournir des services plus rapides, plus efficaces et à moindre coût. Trois programmes initiaux du ministère ont été mis en œuvre à ce jour, à savoir le système numérique d'assurance réglementaire, la modernisation des centres de contact du gouvernement et la gestion des services d'entreprise.

2) Un compte Alberta.ca (anciennement connu sous le nom de MyAlberta Digital ID) est un moyen sûr et confidentiel de prouver votre identité en ligne.

Un compte permet d'accéder aux services gouvernementaux en ligne, ce qui favorise la transformation numérique et réduit la nécessité de se rendre en personne dans les bureaux gouvernementaux. Il y a plus de 3 millions de comptes actifs et plus d'un million de comptes vérifiés.

3) MyAlberta eServices

MyAlberta eServices offre un moyen facile de payer en ligne pour divers services gouvernementaux. Le site web continue de se développer, offrant aux citoyens un portail cohérent par lequel ils peuvent acheter des services gouvernementaux, tout en permettant aux ministères clients de passer à la prestation de services numériques.

1) Programme de science des données – Permettre une prise de décisions fondée sur des preuves

Mettre en place une unité centralisée de science des données qui puisse répondre aux besoins du gouvernement en matière d'analyse de données complexes et de modélisation prédictive.

2) Laboratoire d'innovation en matière de prestation de services

Fondé sur les principes de la prise de décisions axés sur la preuve, les connaissances comportementales et la conception centrée sur l'humain, le laboratoire d'innovation en matière de prestation de services guidera les participants à travers les étapes de l'innovation en matière de prestation de services.

3) Initiatives gouvernementales numériques

Programme de cybersécurité : L'établissement d'un programme visant à accroître la résilience du Manitoba face aux cybermenaces et à garantir la sécurité des renseignements gouvernementaux pour la prestation continue des services.

Modernisation de la PRO : Le Manitoba en est aux premières étapes d'un programme de modernisation de son système de PRO, dans le cadre duquel le logiciel SAP du Manitoba sera mis à niveau et étendu afin d'appuyer plusieurs fonctions commerciales essentielles du gouvernement. Ce programme permettra de moderniser la prestation des services en augmentant la capacité du Manitoba à offrir davantage de services numériques.

1) Système de prise de rendez-vous

ServiceOntario a lancé un service de prise de rendez-vous amélioré et mis à jour pour remplacer le service de prise de rendez-vous qui a été lancé rapidement pendant la COVID. La nouvelle version a été élaborée en tenant compte des commentaires des clients et des employés afin de veiller à ce que le service réponde aux besoins des clients et s'intègre aux systèmes existants, comme le système de mise en file d'attente, utilisé par le personnel des centres de services.

2) Rendez-vous virtuels

ServiceOntario a lancé des rendez-vous virtuels pour le renouvellement de la carte d'assurance maladie au moyen d'appels vidéo au personnel du centre de service, en partie en réponse aux préoccupations de la collectivité de l'accessibilité de l'Ontario concernant la sécurité des renouvellements en personne pendant la pandémie actuelle de la COVID. Avec le lancement du projet-pilote, les Ontariens admissibles peuvent renouveler leur carte santé par vidéo et ServiceOntario étudie activement les possibilités d'élargir les services et l'admissibilité.

3) Projet-pilote de modernisation des licences de mariage

ServiceOntario met à l'essai un service qui permet aux couples de demander une licence de mariage en ligne plutôt que de devoir se rendre à l'hôtel de ville ou dans un bureau municipal. Les enseignements tirés du nouveau système-pilote de licences de mariage seront utilisés pour continuer à améliorer et à étendre le service à l'avenir.

4) Projet-pilote de registre électronique des décès

L'Ontario a lancé un projet-pilote de produit minimum viable de registre électronique des décès avec un petit nombre d'intervenants. Cela permettra d'accélérer l'enregistrement des décès en Ontario et de continuer à harmoniser l'Ontario avec les autres administrations en matière de modernisation du registre des décès.

1) Accessibilité, inclusion et expansion des canaux

Service BC continue de se concentrer sur l'identification et l'élimination des obstacles au service, en particulier pour les membres les plus vulnérables des collectivités que nous servons. La modernisation et l'élargissement des canaux de service contribuent à faire évoluer la situation en passant de la satisfaction des besoins des personnes à la conception, la mise en place et la fourniture de services qui tiennent compte de leurs besoins.

2) Insurance Corporation of British Columbia – ICBC Assurance axée sur l'utilisateur

Ce service a été ajouté au processus existant de renouvellement de l'assurance, permettant aux clients de l'ICBC de soumettre un relevé d'odomètre afin de bénéficier d'un rabais sur l'assurance automobile basé sur le kilométrage et la distance.

3) Ministère de l'éducation –My Education BC

Accès sécurisé au service de My Education BC (inscription scolaire, accès aux formulaires, informations, messages, etc.) Les utilisateurs sont aussi bien des parents que des élèves mineurs adultes.

4) Ministère de la Santé – Demande de renouvellement d'ordonnance (PIaP) :

Les pharmaciens s'authentifient auprès d'une autorité sanitaire et fournissent des renouvellements d'ordonnance aux patients qui n'ont pas de médecin de famille.

Réalisations sur la prestation de services :

- 1) Le changement d'adresse pour les véhicules à moteur et l'assurance maladie a été mis en ligne en juillet 2022.
- 2) Les téléservices ont mis en service leur premier ministère utilisant l'outil de gestion de la base de connaissances en juin 2022.
- 3) Les centres de services sont entrés en service avec le premier processus (traitement de l'eau et collecte) en décembre 2022, en utilisant également l'outil de gestion basé sur les connaissances.
- 4) Phase de découverte afin d'appuyer la rédaction de la demande de propositions pour la modernisation de l'expérience de Service Nouveau-Brunswick dans tous les points de contact numériques.

1) Programme de validation des assurances (PVI)

En partenariat avec le Bureau d'assurance du Canada, a lancé un programme numérique de validation d'assurance pour améliorer la façon dont la Division de l'immatriculation des véhicules de la province détermine si un véhicule est couvert par l'assurance obligatoire.

2) Statistiques de l'état civil – Notification électronique de décès (EDN)

GNL a mis en œuvre avec succès une solution EDN en partenariat avec le Bureau des statistiques de l'état civil et son fournisseur de solution, les autorités sanitaires provinciales, le NL Center for Health Information (NLCHI) et le gouvernement fédéral.

3) Regroupement des services en ligne

Lancement d'une nouvelle page web centralisée en ligne fournissant aux citoyens une liste complète de tous les services transactionnels actuellement offerts par le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador.

1) Aménagement du lieu de travail

Mise en œuvre et suivi d'un accord de travail flexible à l'échelle du ministère. Cela va de pair avec l'analyse comparative et l'amélioration de l'engagement des employés, afin de créer un lieu sûr et accueillant qui attire les gens à rejoindre notre équipe et à y rester.

2) Formation sur l'équité

Terminé l'exercice des repères mondiaux, de la diversité, de l'équité et de l'inclusion. Cela servira à évaluer la profondeur, l'ampleur et la portée intégrée des pratiques D&I ainsi qu'à déterminer la stratégie et les tactiques.

3) Plan d'action IDÉA

Approbation du plan d'action sur l'inclusion, la diversité, l'équité et l'accessibilité (IDÉA) pour le ministère de Service Nouvelle-Écosse et des Services internes (SNS-IS). Notre objectif est de créer un environnement accueillant, culturellement compétent et exempt de discrimination, un environnement qui respecte et inclut les nombreuses cultures et collectivités de cette province. En outre, nous nous efforçons de veiller à ce que nos programmes et services soient inclusifs et accessibles à toutes les collectivités de la Nouvelle-Écosse.

4) Seniors Care Grant (SCG) – fournit une subvention aux personnes âgées pour les aider à rester chez elles plus longtemps.

1) Zone entreprise

Zone entreprise est un espace sécurisé où les entreprises peuvent accéder aux services en ligne offerts par les ministères et organismes du gouvernement du Québec, ainsi que faire des demandes et accomplir d'autres tâches nécessaires. Ils peuvent également assurer un suivi sécurisé de leurs demandes et de leurs tâches, le tout en un seul endroit.

Zone entreprise évolue constamment pour répondre aux attentes de ses clients. Son introduction est prévue pour juin 2023.

1) À déterminer

1) Gestion des données de la Saskatchewan

Le gouvernement de la Saskatchewan élabore un cadre standard pour la gestion des données afin de développer des pratiques exemplaires communes, de définir des stratégies de gestion des données et d'accroître la collaboration entre les ministères, ainsi que d'aborder des questions communes telles que la confidentialité, l'éthique et le partage des données.

2) Services en ligne

Amélioration du soutien en ligne du gouvernement de la Saskatchewan pour les citoyens accédant aux services numériques. Rationaliser et devenir le premier contact de résolution du soutien public pour les services numériques du gouvernement, exploiter un outil de gestion des cas pour trier et résoudre les problèmes des citoyens en temps opportun.

3) Solution d'agent virtuel

En misant sur la mise en œuvre d'une solution d'agent virtuel (Dialogueur) pour améliorer les services aux employés et aux citoyens. Offrir un moyen pratique et rentable de dialoguer avec les citoyens et les employés par l'entremise de la fonction de clavardage sur plusieurs canaux numériques.

Contexte

- Les pratiques de partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) permettent aux administrations (fédéral, provinciales, territoriales et municipales) d'échanger des informations clés concernant les réalisations, les priorités, les problèmes et les besoins organisationnels, ainsi que les sujets d'intérêt.
- Le partage d'informations permet de stimuler la mise en réseau, l'innovation et la croissance à l'échelle nationale entre les administrations membres. Ceci est fait :
 - En donnant l'occasion aux administrations de présenter les travaux en cours.
 - Documentation des leçons apprises qui peuvent être d'intérêt.
 - Promouvoir la transparence au sein des différents gouvernements.
- Le secrétariat de l'ISAC coordonne les efforts de partage d'informations entre les administrations au sein du CPSSP :
 - Avant toutes les réunions en personne du CPSSP, les administrations membres reçoivent un modèle de partage d'informations.
 - Les administrations doivent remplir le modèle et le renvoyer au secrétariat de l'ISAC.
 - Le secrétariat de l'ISAC conserve la documentation complétée dans un endroit central et sécurisé (la page web des membres de Citizen First) pour permettre aux membres d'y accéder facilement. **Note** : Les informations recueillies ne peuvent être partagées sans l'approbation de l'administration membre.

Pour l'hiver 2023, les réunions du Conseil du CPSSP, soit un total de <ENTER LES DONNÉES> documents de partage d'information ont été reçus de la part des administrations FPTM. Plusieurs administrations n'ont pas soumis de rapport de partage d'information.

Merci!

Pour plus d'informations concernant le partage d'informations du CPSSP et pour toute autre question, veuillez contacter :

Pavel Koval

Analyste de recherche

pavel.koval@iccs-isac.org

Maria Luisa Willan

Directrice, Conseils mixtes.

maria.willan@iccs-isac.org