

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2020

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de septembre 2020.

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

Les administrations sont priées de limiter l'échange de renseignements à 3 pages.

Administration : ALBERTA		Personnes-ressources
<p>1. <u>Priorités et réalisations :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2 ou 3 principales priorités ou initiatives de prestation de services pour les 6 à 12 prochains mois, ainsi que les mesures que vous avez l'intention de prendre pour les aborder. • Décrivez brièvement toute réalisation, toute étape ou tout progrès importants réalisés sur le plan de la prestation de service dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	<p>Solutions d'entreprise MyAlberta</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le programme de justificatifs d'identité numérique de MyAlberta (account.alberta.ca) est un moyen sécuritaire d'accéder aux services gouvernementaux en ligne. <ul style="list-style-type: none"> ○ Réalisations : depuis son lancement public en 2015, 54 services ont commencé à utiliser le programme de justificatifs d'identité numérique de MyAlberta et plus de 1,3 million d'Albertains se sont créé un compte. Les ministères misent sur le programme de justificatifs d'identité numérique de MyAlberta pour améliorer la sécurité, réaliser des gains d'efficience et simplifier l'accès aux services gouvernementaux. <ul style="list-style-type: none"> ▪ En août 2019, un projet pilote fédéral a été lancé afin de permettre aux Albertains munis d'une identité numérique vérifiée de s'inscrire et d'accéder à Mon dossier Service Canada. Ce dossier donne accès aux informations liées à la Sécurité de la vieillesse, à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada, tout en permettant d'accéder en un clic à Mon dossier de l'ARC. En huit mois, près de 50 000 Albertains ont utilisé leurs justificatifs d'identité numérique de MyAlberta pour accéder à Mon dossier Service Canada. ▪ En octobre 2019, les familles admissibles ont commencé à accéder au nouveau système de demande en ligne du programme de subvention des services de garde d'enfants (Child Care Subsidy) avec leurs justificatifs d'identité numérique de MyAlberta. ▪ En novembre 2019, les Albertains ont commencé à utiliser des comptes d'identification numérique MyAlberta vérifiés pour accéder à l'outil en ligne du programme pour aînés ayant des besoins spéciaux (Special Needs Assistance for Seniors). ▪ Le ministère de l'Emploi et de l'Immigration a commencé à se servir des justificatifs d'identité numérique de MyAlberta pour un certain nombre d'applications publiques, comme l'outil d'interjection d'appels en matière de normes d'emploi (Employment Standards Appeals), l'outil de déclaration en ligne d'incidents en matière de santé et sécurité au travail (SST) (Occupational Health and Safety Online Incident Reporting), l'outil d'approbations et d'appels en 	<p>Jackie Stankey directrice, Orientations stratégiques Service Alberta jackie.stankey@gov.ab.ca 780-415-0485</p> <p>Chantal Ritcey directrice, Services numériques Alberta Service Alberta chantal.ritcey@gov.ab.ca 780-644-7925</p>

matière de SST (OHS Approval and Appeals), le système de rapports sur la conformité liée à la SST (OHS Report on Compliance System) et le système de plaintes liées à la SST (OHS Complaints System).

- En mai 2020, le programme de justificatifs d'identité numérique de MyAlberta a amélioré son processus de vérification en permettant aux Albertains de fournir leurs renseignements plus facilement. La simplification de la vérification réduit de façon significative la quantité d'information que les Albertains doivent saisir en se fiant à leur permis de conduire ou à leur carte d'identité (de 13 à 2 champs) pour valider leur identité numérique.
- En juin 2020, le programme de justificatifs d'identité numérique MyAlberta a soutenu le lancement du programme de subvention pour la relance des petites et moyennes entreprises (Small and Medium Enterprise Relaunch Grant program), qui fournit de l'aide financière aux entreprises, aux coopératives et aux organismes à but non lucratif qui ont été touchés par la COVID-19. Au cours des dix premiers jours, l'Alberta a reçu plus de 9 400 demandes.
 - **Priorités** : Service Alberta continuera de faciliter la création et la vérification des comptes de justificatifs d'identité numérique de MyAlberta à l'aide de technologies que l'on retrouve habituellement dans les téléphones intelligents. Service Alberta participe activement à des projets qui permettront d'accélérer et de sécuriser la prestation des services publics, ainsi que d'en réduire le coût.
- **Le programme de justificatifs d'identité numérique pour entreprises** (business.account.alberta.ca) offre aux administrateurs et aux délégués un moyen sécurisé d'interagir avec le gouvernement au nom de leur entreprise.
 - **Réalisations** : depuis son lancement public en 2018, 22 services ont commencé à utiliser les justificatifs d'identité numérique pour entreprise de MyAlberta, et plus de 15 000 comptes ont été créés.
 - **Priorités** : Service Canada travaille à l'ajout de services au programme. Le programme continue de croître, et Service Alberta restructurera le site au fur et à mesure que d'autres services y seront offerts, afin d'améliorer l'expérience utilisateur et de normaliser toutes les Solutions d'entreprise MyAlberta.
- **Le service Recherche d'amendes MyAlberta** met à profit les justificatifs d'identité numérique MyAlberta afin de permettre aux Albertains de consulter leurs amendes en ligne, de trouver les numéros de leurs contraventions impayées et de les payer au moyen des Services électroniques MyAlberta.
 - **Réalisations** : depuis son lancement en septembre 2019, plus de 100 000 Albertains ont utilisé le service afin de consulter leurs amendes impayées. Le 16 mai 2020, le service a surpassé son objectif, qui était de servir plus de 80 000 Albertains en 12 mois.

- **Le Système de versement des indemnités d'évacuation MyAlberta** met à profit les justificatifs d'identité numérique de MyAlberta afin de fournir un moyen rapide et pratique de recevoir des indemnités d'évacuation en cas de catastrophe.
 - **Réalisations** : le système a été utilisé du 4 mai au 5 juin 2020 afin de fournir des fonds d'urgence aux personnes qui ont évacué le nord de l'Alberta en raison des inondations.
 - Le système a distribué plus de 11,5 millions de dollars en indemnités d'évacuation par transfert électronique à plus de 10 700 Albertains possédant des justificatifs d'identité numérique de MyAlberta vérifiés.
 - Au total, l'Alberta a distribué plus de 13,5 millions de dollars à plus de 13 000 personnes évacuées. Plus de 80 % de ces fonds ont été distribués par transfert électronique.
 - **Priorités** : l'Alberta développe le Système d'inscription d'urgence MyAlberta (MyAlberta Emergency Registration System) afin de permettre aux Albertains évacués en raison d'une urgence (par exemple une inondation ou un feu de forêt) de s'inscrire en ligne, au lieu d'avoir à se présenter en personne à un centre d'accueil pour personnes évacuées. Une solution en ligne est requise en raison des préoccupations concernant la COVID-19 et des exigences de distanciation physique.
- **Le Système de soutien à l'isolement d'urgence de MyAlberta** (Emergency Isolation Support System) met à profit les justificatifs d'identité numérique de MyAlberta afin de fournir des fonds d'urgence aux Albertains admissibles, sans que ceux-ci aient à quitter leur domicile pour demander ou obtenir ces fonds.
 - **Réalisations** : en réponse à la pandémie de COVID-19, le Système de versement des indemnités d'évacuation de MyAlberta a été adapté et réutilisé afin de mettre sur pied, en huit jours seulement, le Système de soutien à l'isolement d'urgence de MyAlberta. Le système a été lancé le 25 mars 2020 et a permis de distribuer plus de 107 millions de dollars à plus de 94 000 Albertains avant sa clôture le 6 avril 2020.
 - Ce système a permis d'effectuer plus de transferts électroniques le jour de son entrée en service que le Système de versement des indemnités d'évacuation de MyAlberta a permis d'effectuer au cours de ses 30 premiers jours (du 26 mai au 24 juin 2019).
- **Le Système de prestations d'urgence de MyAlberta** (Emergency Benefits System) met à profit les justificatifs d'identité numérique de MyAlberta afin de fournir un moyen rapide et pratique de recevoir des pensions alimentaires d'urgence par virement Interac.
 - **Réalisations** : le système a été utilisé pour la première fois en juin 2020. Le Système de versement des indemnités d'évacuation de MyAlberta a été adapté et réutilisé lors de la mise sur pied le Système de prestations d'urgence de MyAlberta.

- Le projet permet de réduire les formalités administratives et d'augmenter l'efficacité en réduisant la paperasse, l'envoi des bons alimentaires par télécopieur, les processus manuels et les temps d'attente.
- Le projet a aussi pour effet de réduire la stigmatisation à laquelle font face les Albertains lorsqu'ils demandent des prestations d'urgence, puisqu'ils n'ont plus besoin de se présenter en personne à un point de service afin de récupérer leurs bons et n'ont plus besoin de s'inquiéter d'être vus lorsqu'ils se servent de ces bons à la caisse.
 - **Priorités** : à l'avenir, le système pourrait être mis à profit en vue d'offrir d'autres types de prestations d'urgence.
- **Le service Notification de MyAlberta** (MyAlberta Notify) est un service de notification en ligne qui fournit aux entités gouvernementales la capacité d'envoyer facilement aux citoyens et aux entreprises qui l'utilisent des courriels et des messages textes à faibles coûts. Les différents secteurs d'activité peuvent envoyer leurs notifications manuellement ou automatiquement.
 - **Réalisations** : une version bêta du service a été lancée vers la fin du mois de mars 2020. Depuis, ce service a permis l'envoi de plus de 200 000 courriels et de plus de 2 500 messages textes.
 - Le service permet de veiller à ce que les citoyens et les entreprises restent informés par rapport à leurs interactions avec le gouvernement, afin de réduire les incertitudes relatives aux statuts inconnus de leurs interactions numériques avec les programmes et services du gouvernement de l'Alberta. On parvient ainsi à réduire le volume des appels aux centres d'appels, à réaliser des gains d'efficacité et à économiser des ressources.
 - **Priorités** : les étapes à venir permettront de continuer d'améliorer les fonctionnalités du service Notification de MyAlberta afin de fournir un service plus personnalisable qu'il sera possible d'adapter afin de mieux répondre aux différents besoins opérationnels.

Services aux citoyens : Registre de l'état civil en ligne (RECL)

- **Réalisations** : le gouvernement de l'Alberta a lancé le 28 juin 2020 le Registre de l'état civil en ligne, qui permet notamment de commander son certificat de naissance en ligne.
- Les Albertains peuvent accéder au Registre de l'état civil en ligne en visitant le site alberta.ca, au moyen de n'importe quel appareil électronique, afin d'y inscrire les renseignements sur la naissance de leur enfant et de commander le certificat de naissance.

Services aux citoyens : Avis de décès

- **Priorités** : l'initiative Avis de décès est un projet intergouvernemental dirigé par Service Ontario et Service Canada qui vise principalement à mieux comprendre les processus utilisés à travers le Canada en lien avec la déclaration de décès et les avis de décès, mais aussi à collaborer avec les administrations qui ont besoin d'aide financière afin d'améliorer la rapidité de la déclaration de décès dans leur province ou leur territoire. Le but ultime de ce comité de travail est d'améliorer l'intégrité du programme et l'expérience des citoyens par rapport au service.

Services aux entreprises : Numéro d'entreprise commun (NEC)

- **Réalizations** : le gouvernement de l'Alberta a mis en œuvre le programme de NEC le 17 février 2020.
- Le programme de NEC facilite l'application d'un numéro d'entreprise à neuf chiffres (NE9) de l'Agence du revenu du Canada (ARC) lorsqu'une entreprise se constitue en personne morale en Alberta. Le NE9 peut être utilisé comme identificateur commun auprès des partenaires fédéraux et provinciaux participants. Le Registre des sociétés, le Conseil du Trésor et le ministère des Finances de l'Alberta seront les premiers ministères provinciaux à adopter le NE9.
- Le centre d'échange de données sur les entreprises de l'Alberta (ABIDE), conçu pour envoyer des messages entre l'Alberta et l'ARC, permettra aux partenaires d'ABIDE participants d'accéder en temps réel aux données opérationnelles de l'Alberta.

Services aux entreprises : Service d'accès aux registres plurigouvernementaux (SARP)

- **Réalizations** : lancé le 27 juin 2020, le SARP est un centre d'information permettant l'échange de données opérationnelles entre les provinces ainsi qu'avec le gouvernement fédéral, ce qui facilite et accélère les enregistrements extraprovinciaux.
- En plus du SARP, le registre des sociétés de l'Alberta a lancé le système d'enregistrement extraprovincial en ligne. Ce système permet aux sociétés et aux sociétés de personnes en commandite visées par le New West Partnership Trade Agreement (NWPTA) de s'enregistrer en ligne auprès d'une province participant à cet accord de l'extérieur de cette province. Il leur permet également de gérer leurs enregistrements extraprovinciaux en ligne. Les participants au New West Partnership Trade Agreement comprennent la Colombie-Britannique, l'Alberta, la Saskatchewan et, depuis peu, le Manitoba.

Services aux entreprises : la loi sur les sociétés par actions

- **Priorités** : le gouvernement de l'Alberta a entamé l'examen de sa loi sur les sociétés par actions
- La loi sur les sociétés par actions établit les exigences et les mécanismes législatifs que doivent suivre les entreprises à but lucratif pour se constituer en personne

morale, enregistrer leurs dossiers, changer de nom, produire leurs déclarations annuelles et établir la liste des directeurs et des actionnaires d'une entreprise.

- L'examen de la loi sur les sociétés par actions a pour but de réduire les formalités administratives et de suivre le rythme des efforts de modernisation qui se sont multipliés dans les autres administrations, afin de continuer d'offrir une option concurrentielle qui continue d'attirer les sociétés.

Services aux citoyens et aux entreprises : réduction des formalités administratives

- **Réalisations** : adoptée récemment, la *Red Tape Reduction Implementation Act* de 2020 permet aux entreprises de fonctionner de façon plus libre et efficace afin de se préparer à la réouverture de l'économie.
- Voici quelques points saillants de cette loi :
 - elle rend l'exploitation des organismes à but non lucratif plus facile et moins coûteuse en Alberta;
 - elle augmente l'efficacité des changements apportés aux ententes sur les droits de superficie;
 - elle réduit les obstacles au commerce des baux de pâturage;
 - elle élimine les retards inutiles dans le processus d'approbation concernant les sables bitumineux;
 - elle fournit un accès en ligne plus rapide et plus efficace aux rapports et aux renseignements statistiques du gouvernement.
- **Priorités** :
 - participation à des groupes d'experts de l'industrie afin de cerner les formalités administratives inutiles des secteurs clés de l'économie albertaine;
 - les groupes qui se réunissent actuellement recouvrent les domaines du pétrole et du gaz, des petites entreprises, du tourisme et de l'accueil, de la foresterie, de l'agriculture, de l'alimentation et de la bio-industrie, de la fabrication de produits chimiques, des organismes à but non lucratif et de la construction.

Bureau de l'innovation numérique de l'Alberta

- Maintenant à sa deuxième année, le Bureau de l'innovation numérique (BIN) travaille en vue d'intégrer des pratiques numériques modernes et éprouvées par l'industrie au sein du gouvernement. En s'appuyant sur un développement agile, une prestation continue, des technologies à source ouverte et des recherches continues auprès des utilisateurs, de petites équipes parviennent rapidement à produire et à mettre sur pied de nouvelles capacités au sein de la fonction publique. Le BIN collabore avec les secteurs de programme pendant un an (pour un montant ne pouvant dépasser 1 million de dollars) en vue d'élaborer un important service de transformation. Le BIN offre son soutien afin de veiller à la mise en œuvre rapide

des nouvelles mesures législatives concernant les nouveaux services numériques. Cette année, les initiatives clés comprennent ce qui suit :

- Justice Digital a été établi à l'été 2019 afin de moderniser les services du système de justice, le rendant plus accessible aux citoyens. Il modernise également la profession d'avocat et la magistrature, tout en réduisant la paperasse et la friction entre les employés. Les projets actuels, dont le dépôt de documents judiciaires, l'ajournement des comparutions et la résolution des contraventions, transforment de nombreux services en personne afin de les faire passer à une solution numérique.
- secteur social (Community and Social Services, Seniors and Housing, Children's Services) : en tant que ministères qui, historiquement, fournissent de nombreux services en personne, particulièrement aux populations vulnérables, le secteur social du gouvernement de l'Alberta a dû accélérer sa transition vers des services en ligne plus robustes dans le contexte de la pandémie. Le BIN est parvenu à se concentrer rapidement sur les services clés, dont le soutien au revenu et les subventions pour la garde d'enfant.
- Aboriginal Consultation Office : travaillant en étroite collaboration avec les Premières Nations, l'industrie, le gouvernement et les organismes de réglementation, le BIN continue d'offrir un système qui rend les consultations plus transparentes, en plus de réduire les retards et les frais généraux pour l'ensemble des intervenants.

Gestion des talents

- Un groupe de travail de « talent en feu » (Talent on Fire) a été établi au sein du Bureau du directeur général de l'information pour la fonction publique et de la Division des télécommunications du gouvernement de l'Alberta. Ce groupe a été chargé de l'exécution de trois tâches dont le but est d'améliorer la gestion des talents pour le personnel actuel de la division :
- **faire le suivi des compétences que possède actuellement le personnel et assurer le développement de nouvelles compétences**
 - Une analyse électronique des systèmes et des outils de gestion des talents disponibles a été effectuée, et une version de démonstration de la première option de système a été configurée; celle-ci fait actuellement l'objet d'une mise à l'essai et d'une évaluation.
 - Des travaux ont été entamés en collaboration avec le personnel technique en vue d'installer et de configurer la version de démonstration de la deuxième option de système, afin de passer à la réalisation des essais et de l'évaluation.
- **Échange de connaissances et de renseignements internes au sein de la division**

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Un examen des stratégies et des approches est en cours afin de déterminer comment utiliser efficacement les nouvelles plateformes et technologies en vue de communiquer les connaissances à l'interne de façon créative. ● Comblar les lacunes techniques et non techniques au chapitre des compétences <ul style="list-style-type: none"> ○ Des travaux sont en cours afin d'établir un répertoire d'apprentissage et de formation comprenant une compilation des ressources de formation en ligne, dans lequel les compétences seraient catégorisées en fonction des rôles professionnels. 	
<p>2. <u>Occasion de présentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Énumérez tous les produits livrables, toutes les ressources et toutes les applications que vous souhaiteriez présenter à titre d'élément de démonstration au cours d'une prochaine réunion ou téléconférence. ● Veuillez fournir une brève description des éléments que vous souhaitez présenter, le temps requis, ainsi que toute autre information pertinente. 	<ul style="list-style-type: none"> ● L'Alberta pourrait présenter son système d'enregistrement extraprovincial en ligne ou son Registre de l'état civil en ligne. L'une ou l'autre de ces présentations prendrait environ 10 à 15 minutes. ● L'Alberta pourrait présenter son programme de drone (systèmes d'aéronefs télépilotes). 	
<p>3. <u>Problèmes et besoins :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration intergouvernementale peut aider à faire progresser (p. ex., un projet pilote). ● Dans la mesure du possible, fournissez des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet, ainsi que sur les résultats ou les produits livrables ciblés. 		