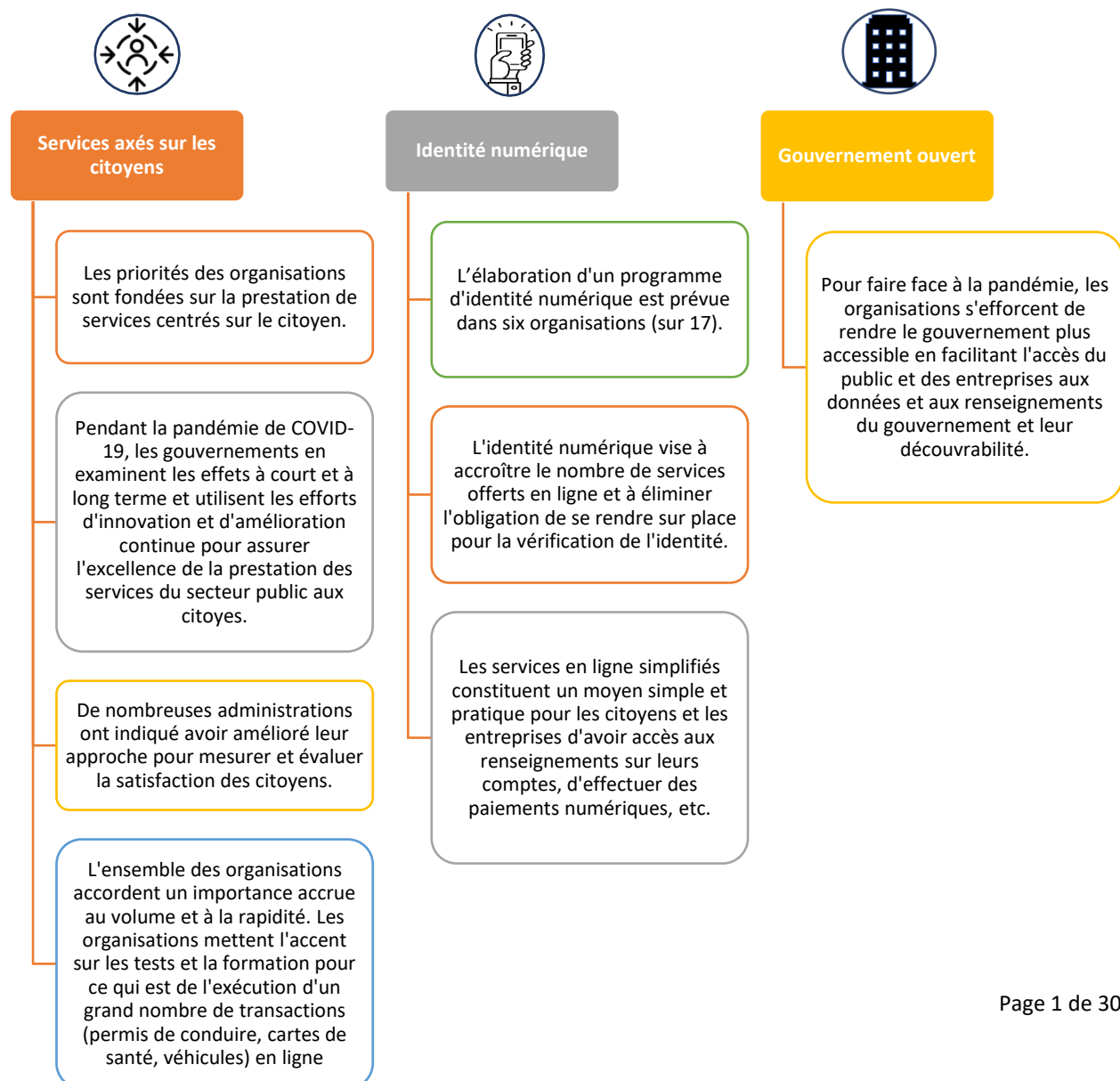


Analyse de l'échange d'information par le CPSSP

Septembre 2020






Priorités actuelles des organisations du CPSSP





- Selon l'analyse de l'échange d'information de septembre 2020 présentée par le Conseil des membres du CPSSP, la transformation numérique est la priorité la plus souvent citée en matière de prestation de services dans tous les gouvernements. Le travail accompli dans le cadre de l'innovation numérique a permis de jeter les bases qui permettront aux gouvernements de planifier et de répondre efficacement à la pandémie COVID-19.
- La pandémie de COVID-19 a amené les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux ainsi que les administrations municipales de tout le pays à évoluer dans un contexte d'incertitude. Elle a exigé des gouvernements qu'ils adoptent rapidement des méthodes essentiellement numériques pour interagir avec les citoyens. Les organisations continuent de réévaluer et de renforcer leurs modèles de prestation de services numériques pour répondre aux besoins changeants des citoyens et des entreprises.
- Afin de réduire au minimum les effets de la pandémie et de protéger la santé et le bien-être des citoyens, les organisations FPTM au sein du CPSSP tirent parti du travail de base accompli en vue de la transformation numérique et se concentrent sur les domaines de prestation de services suivants.






Présentation des réalisations des organisations :

- Dans les documents présentés à l'automne 2020 aux fins de l'échange d'information au sein du CPSSP, celles-ci ont énoncé les initiatives et les produits livrables actuels et en cours au sein de **leurs** organisations. Voici quelques exemples des réalisations notables :

Organisations	Réalisations		
	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation d'une technologie basée sur les normes de l'industrie et sur l'infonuagique pour l'établissement d'un centre d'appel virtuel pour la Prestation canadienne d'urgence (PCU). - Le service de versement de prestations multiples (SVPM) a été mis au point de façon à offrir des solutions alternatives de versement et d'assurer la continuité du service et le versement rapide des nouvelles prestations. 	<ul style="list-style-type: none"> - Utilisation de l'interprétation à distance par vidéo, des appareils Counter Loop et des balises d'orientation (BlindSquare) pour les clients sourds, malentendants ou ayant une déficience visuelle. 	<ul style="list-style-type: none"> - Projet pilote sur la satisfaction des clients - Lancement du Comité tripartite de la Colombie-Britannique sur les compétences, la formation et l'emploi des Autochtones.
	<ul style="list-style-type: none"> - Élaboration d'une présentation sur la mise en œuvre de la PCU (analyse des aspects différents, difficiles et intéressants de la mise en place d'un tout nouveau programme gouvernemental pendant la pandémie). 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Le SCT peut parler de la mobilisation générale qu'il a facilitée et de l'adoption d'une approche axée sur le « numérique d'abord » pour le processus de consultation pour le Plan d'action national (PAN). - Présentation de la ligne directrice sur les services et le numérique (v1.1.). 	<ul style="list-style-type: none"> - Prototype de l'approche « Une fois suffit » – Le SCT peut présenter des données, des recommandations et des pratiques exemplaires. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation des résultats et des travaux en lien avec l'enquête sur les préférences des clients. - Mise en commun du travail sur les notifications 	<ul style="list-style-type: none"> - Tests d'utilisation des produits et services d'IRCC et recherche sur la conception des services dans le cadre de la COVID 	<ul style="list-style-type: none"> - La CISR peut présenter le rapport actualisé sur les perspectives des clients (cerne et prend en compte les points jugés problématiques par les clients).
	<ul style="list-style-type: none"> - ACC peut montrer comment la méthode de gestion de projet Agile à l'échelle Nexus a 	<ul style="list-style-type: none"> - Application logicielle WalkMe - 	

	été utilisée pour concevoir et mettre en œuvre GCcas. Cette démarche repose sur la collaboration d'équipes interfonctionnelles pour la définition des exigences du système ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre de solutions.	Offre un accès en temps réel et des instructions étape par étape pour le traitement des demandes de manière efficace et efficiente.	
	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisation a élaboré un cadre qui oriente la discussion sur l'évolution des services liés à l'amélioration de l'accès, de la qualité et de la rapidité des services. 	<ul style="list-style-type: none"> - L'organisation travaille actuellement à la mise sur pied d'un atelier à l'intention des hauts dirigeants. Elle envisage l'abolition des cloisonnements, la collaboration, l'apprentissage en cours pour la transition des services (atelier prévu cet automne pour les SM). 	
	<ul style="list-style-type: none"> - Système d'enregistrement extraprovincial en ligne - Registre des naissances en ligne - Programme de drones de l'Alberta (système d'aéronefs télépilotés) 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de reprise du travail du Manitoba - Programmes de création d'emplois pour les étudiants - Système de rétablissement après la pandémie 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de renouvellement des permis de conduire en ligne 		

	<p>Nouvelles procédures pour le dépôt des documents d'enregistrement des entreprises</p> <p>En mai 2020, l'Ontario a adopté une loi (<i>Loi de 2020 autorisant d'autres modes de dépôt de documents pour les entreprises</i>) et a apporté des modifications au droit des affaires pour appuyer les entreprises pendant la COVID-19.</p>		
	<ul style="list-style-type: none"> - La Saskatchewan peut faire le point sur l'identité numérique : <ul style="list-style-type: none"> ○ Présentation du parcours jusqu'à présent, des principales leçons tirées, des éléments d'identité en production et de la feuille de route pour l'avenir 		
	<ul style="list-style-type: none"> - Processus de test de la cartographie du parcours des clients en matière de santé publique pendant la COVID-19 de la région de York - Ressources de formation numériques à Saskatoon et outils de dépistage numériques pour le personnel de la région de Peel. 		

Problèmes et besoins

- Le gabarit d'échange d'information offre aux organisations la possibilité de consigner tout problème ou besoin en matière de prestation de services qui se présente actuellement. La communication de cette information permet une collaboration entre les différentes organisations au sein du CPSSP afin de faciliter la résolution des problèmes et l'apprentissage, et ainsi relever les défis et faire avancer les objectifs (c'est-à-dire l'échange des pratiques exemplaires, des leçons apprises et des projets pilotes).
- Dans les documents présentés à l'automne 2020 aux fins de l'échange d'information au sein du CPSSP, les organisations FPTM ont déterminé les domaines où une collaboration intergouvernementale serait bénéfique. Les principaux domaines mentionnés par les organisations ont été regroupés selon les thèmes suivants :

• Les membres du CPSSP souhaitent en savoir plus sur la manière **dont la gouvernance et la collaboration à plusieurs niveaux** ont été mises en place dans les différentes organisations pour trouver des solutions pendant la pandémie de COVID-19.

Collaboration du secteur public



• L'accent est mis sur l'**expérience des services multimodes**. Quelles ont été les expériences, les méthodes utilisées et les leçons apprises pour permettre aux citoyens et aux entreprises de trouver les services et d'y avoir accès par le mode de leur choix?

Expérience des services omnicaux



• **Renforcement des mesures de protection** des données personnelles pendant la pandémie de COVID-19.
• Comment les organisations **protègent-elles les données en renforçant la protection des renseignements personnels et la sécurité lors de la conception**, l'approche et le respect de la législation sur la protection des renseignements personnels, les pratiques exemplaires en matière de participation du public à la conception des services, l'amélioration de la transparence?

Protection des renseignements personnels



• L'**incidence et la gestion de la pandémie de COVID-19** pour tous les ordres d'administration publique intéressent les membres du CPSSP.
• Les organisations souhaitent savoir si les priorités en matière de prestation de services ont été modifiées, si les normes de service ont été respectées, les clients sont satisfaits et si l'incidence de la pandémie a été prise en compte.

Efforts pour répondre à la COVID-19



• De nombreux Canadiens comptent davantage sur les plateformes numériques pour accomplir leurs tâches quotidiennes. Quelles sont les méthodes utilisées par les administrations pour **réduire les délais d'attente pour les demandes critiques** (c'est-à-dire les demandes de prestations) pour les citoyens et les entreprises?
• Pour accroître la transparence, comment les organisations ont-elles informé le public des temps d'attente?

Diminution du temps d'attente



• La technologie de l'agent conversationnel est une initiative stratégique auxquelles plusieurs organisations ont eu recours pour faciliter la transformation numérique des services.
• Quel est leur avis sur la mise en **œuvre de l'agent conversationnel** de sorte à **avoir un bon rendement du capital investi**?

Mise en œuvre de la technologie d'agent conversationnel



• **Le gouvernement ouvert et les données ouvertes** constituent un domaine clé pour les organisations. Les membres du CPSSP souhaitent en savoir plus sur la manière dont les cadres de gestion des données ont été établis (plus précisément, les rôles et responsabilités, les normes en matière de métadonnées, la publication de directives à l'appui du portail de données ouvertes).

Cadre de gestion des données



• Les agents virtuels de première ligne sont utilisés par les organisations dans le cadre de leurs fonctions de service à la clientèle pour répondre aux questions courantes des clients, satisfaire les demandes standard, etc.
• Comment les organisations utilisent-elles la **technologie des agents virtuels pour améliorer le soutien aux citoyens et aux entreprises en première ligne**?

Technologie d'agent virtuel



Contexte

- L'échange d'information au sein du Conseil de la prestation de services du secteur public (CPSSP) permet aux organisations membres (fédérales, provinciales, territoriales et municipales) d'échanger des renseignements clés concernant les réalisations organisationnelles, les priorités, les problèmes/besoins et les sujets d'intérêt.
- L'échange d'information favorise le réseautage à l'échelle nationale, l'innovation et la croissance au sein des organisations membres. L'échange d'information permet de :
 - Fournir aux organisations la possibilité de présenter leurs travaux en cours et à venir.
 - Documenter les leçons apprises qui peuvent être intéressantes.
 - Promouvoir la transparence au sein des différents gouvernements.
- Le secrétariat de l'ISAC coordonne les efforts des organisations membres du CPSSP en ce qui a trait à l'échange d'information :
 - Avant toutes les réunions en personne du CPSSP, les organisations membres reçoivent un gabarit d'échange d'information.
 - Les organisations sont tenues de remplir le gabarit et de l'envoyer au secrétariat de l'ISAC.
 - Le secrétariat de l'ISAC conserve toute la documentation dans un endroit central et sécurisé (la page Web des membres de Les citoyens d'abord) pour permettre aux membres d'y avoir facilement accès. **Remarque** : Les renseignements recueillis ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'organisation membre.
- Pour les réunions virtuelles du CPSSP de septembre 2020, les organisations FPTM ont envoyé 17 documents aux fins de l'échange d'information.

Pour en savoir plus sur l'échange d'information au sein du CPSSP et pour toute autre demande, veuillez contacter :

Sophia Jesow

Analyste de recherche du Conseil mixte

Sophia.Jesow@iccs-isac.org | 226-979-5768

Annexe A : Échange d'information entre les organisations du CPSSP

***Remarque :** Les éléments décrits ci-dessous ont été recueillis à l'aide de la documentation sur l'échange d'information fournie par les organisations FPTM pour la réunion virtuelle du CPSSP de septembre 2020.

ORGANISATIONS	Priorités et réalisations : Les 2 ou 3 principales priorités/initiatives/réalisations en matière de prestation de services	Démonstration : Produits livrables, ressources ou applications à mettre en valeur	Problèmes et besoins : Problème lié à la prestation des services auquel vous tentez de remédier et qui pourrait être réglé plus facilement au moyen de la collaboration intergouvernementale (p. ex. projet pilote).	Remarques : (résumé des éléments mis en valeur)
SERVICE CANADA	<ul style="list-style-type: none"> - Modernisation du versement des prestations (MVP) : plan d'EDSC pour moderniser la manière selon laquelle les prestations d'AE, du RPC et de la SV sont versées aux Canadiens. - Reprise des services en personne : Service Canada a rouvert progressivement et en toute sécurité ses 90 centres Service Canada dans tout le pays. 	<ul style="list-style-type: none"> - Services virtuels Service Canada en ligne, NAS en ligne et SMLC en ligne - Le centre d'appel virtuel de la PCU utilise une technologie basée sur les normes de l'industrie et sur l'infonuagique pour fournir des services de renseignements généraux (il n'exige pas que les agents aient accès aux renseignements personnels ou protégés). - Service de versement de prestations multiples (SVPM) : Mis au point pour fournir une gamme de solutions de versement alternatives et assurer la continuité du service et du versement rapide de nouvelles prestations qui pourraient être requises pendant la COVID-19 et après. - Accessibilité : Soutien aux clients sourds et malentendants : 	<ul style="list-style-type: none"> - En raison de la COVID-19, nous avons dû apprendre à collaborer plus efficacement avec nos partenaires provinciaux/territoriaux en ce qui a trait aux inspections liées aux industries employant des travailleurs étrangers temporaires. Service Canada s'efforce de mieux coordonner ses efforts avec les partenaires provinciaux et territoriaux en vue d'améliorer le processus d'inspection. 	Mise en valeur des éléments liés à : <ul style="list-style-type: none"> - Technologie infonuagique - SVPM – plusieurs solutions de versement - Accessibilité - Projet pilote sur la satisfaction des clients - Formation des compétences des Autochtones

		<p>interprétation à distance par vidéo et appareils Counter Loop. Balises d'orientation (BlindSquare) pour aider les clients souffrant de déficience visuelle</p> <ul style="list-style-type: none"> - Projet pilote sur la satisfaction des clients : Augmenter la rétroaction reçue et les utiliser pour améliorer les opérations. - Comité tripartite de la Colombie-Britannique sur les compétences, la formation et l'emploi des Autochtones : Le premier comité de ce type au Canada à se concentrer sur la formation pour le perfectionnement des compétences des Autochtones. 		
<p>AGENCE DU REVENU DU CANADA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Depuis mars 2020, les principaux éléments de service de l'ARC ont été de fournir rapidement aux Canadiens les mesures de soutien du revenu dont ils ont tant besoin, de les rassurer et de favoriser la santé publique. La capacité à mettre rapidement en place des services de prestations a été possible grâce au travail préparatoire effectué par l'Agence visant à faire avancer le numérique, notamment les travaux sur l'identité numérique, la disponibilité des infrastructures déjà en place et l'orientation du service vers le client. - Les priorités de l'ARC visent à : <ol style="list-style-type: none"> 1. Simplifier et automatiser radicalement notre traitement 	<ul style="list-style-type: none"> - Expérience de la présentation de l'exposé de la PCU intitulée « Quand la conception du programme détermine le choix de la politique ». L'exposé porte sur les aspects différents, difficiles et intéressants de la mise en place d'un tout nouveau programme gouvernemental pendant la pandémie actuelle (exposé d'une heure incluant la période de questions). 	<ul style="list-style-type: none"> - L'ARC souhaite en apprendre davantage sur l'expérience et les méthodes des membres concernant : <ul style="list-style-type: none"> - La prestation multimodes - L'identité numérique pour tous les Canadiens - La sécurité de l'information, y compris dans les situations d'urgence 	<p>Élément mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'exposé sur l'expérience de la mise en œuvre de la PCU - Quand la conception du programme détermine le choix de la politique.

	2. Simplifier la conception 3. Réduire les modes de prestation 4. Renforcer nos relations avec nos partenaires			
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (SCT)	<p>Gouvernement ouvert :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mobilisation virtuelle des Canadiens de tout le pays aux fins de l'élaboration du 5^e plan d'action national (PAN) du Canada sur le gouvernement ouvert afin de mieux comprendre les priorités des différents secteurs et communautés en matière de gouvernement ouvert. - Amélioration de la « découvrabilité » des données/renseignements sur le site Web ouvert.canada.ca (en particulier ceux liés à la COVID-19) <p>Politique numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cette année, il sera essentiel d'aider les institutions fédérales à mettre en œuvre la politique du Conseil du Trésor sur les services et le numérique. - Le 1^{er} avril 2020, la nouvelle politique du Conseil du Trésor sur les services et le numérique est entrée en vigueur. <p>Habilitation en matière de numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Production d'un rapport « Une fois suffit » qui énonce les préférences des citoyens (expérience utilisateur) et les pratiques exemplaires en matière 	<p>Gouvernement ouvert :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le SCT peut parler de la mobilisation générale qu'il a facilitée et de l'adoption d'une approche axée sur le « numérique d'abord » pour le processus de consultation pour le Plan d'action national (PAN). <p>Politique numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le BDPI a publié une directive sur le service et le numérique (version 1.1) sur GCcollab Digital-numérique et fournit des conseils détaillés à l'appui de la politique et de la directive sur les services et le numérique. La ligne directrice a été présentée au cours d'un exposé de 20 minutes. <p>SCT - BDPI (Adaptation au numérique)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Résultats du prototype Une fois suffit : Données et recommandations associées à la recherche sur les utilisateurs qui étudier les préférences des citoyens et les pratiques exemplaires liées à la mise en œuvre d'une plateforme commune de guichet unique (UnGC). 	<ul style="list-style-type: none"> - Le SCT souhaite en savoir plus sur l'expérience des autres provinces, territoires et municipalités et obtenir des exemples concrets des défis et des réussites en ce qui a trait à : <ul style="list-style-type: none"> - La création d'un portail unique de services gouvernementaux en ligne - La mise en place d'une approche « Une fois suffit ». - La mise en œuvre de projets d'interopérabilité modernes dans le cadre de la Communauté de pratique de l'échange numérique, tels que l'échange de données, les API, etc. - En ce qui concerne la politique du Conseil du Trésor sur les services et le numérique, le SCT souhaiterait échanger les pratiques exemplaires et les cas d'utilisation en ce qui concerne : la conception et la prestation centrées sur le client, l'intégration par les différentes organisations des fonctions essentielles de TI/GI, de données et de services à l'aide des rôles et 	<p>Éléments mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une expérience de mobilisation générale sur une première approche numérique - Présentation de la ligne directrice sur les services et le numérique (v1.1.) - Prototype Une fois suffit (données et recommandations)

	<p>d'intégration (interopérabilité entre les ministères) pour alimenter une plateforme UnGC, un guichet unique libre-service pour les services du GC. Lancement d'un processus visant à mettre sur pied un groupe clients basé sur le nuage pour commencer l'élaboration et la mise à l'essai d'une solution.</p> <p>Planification intégrée stratégique</p> <ul style="list-style-type: none"> - La Planification intégrée stratégique a mis à jour ses instruments et orientations politiques conformément à la nouvelle politique du SCT sur les services et le numérique (en vigueur le 1^{er} avril 2020). Cela lui a permis de s'assurer que les instruments politiques permettent d'appuyer l'amélioration des services centrés sur le client. - Les renseignements communiqués par le SCT mettent également en évidence de nombreuses réalisations en matière de cybersécurité, de politique de sécurité et de politique d'information et de protection des renseignements personnels 		responsabilités de es fonctionnaires, de la gouvernance intégrée, de la planification et de la production de rapports, de l'innovation et de l'expérimentation.	
COMMISSION DE L'IMMIGRATION ET DU STATUT DE RÉFUGIÉ DU CANADA (CISR)	<ul style="list-style-type: none"> - Au cours de la première année de la stratégie (stratégie de services 2019-2022), IRCC a progressé et a apporté plusieurs améliorations concrètes à ses produits livrables prioritaires. 	<p>La CISR est en mesure de communiquer :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les travaux entrepris durant la pandémie de COVID-19 afin de connaître les préférences des clients dans le cadre d'une 	<ul style="list-style-type: none"> - IRCC envisage la mise en œuvre d'enquêtes automatisées après la prise de contact avec les clients pour la prestation de services. D'autres organisations ont-elles eu recours à des 	<p>Éléments mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Résultats et travaux entrepris en rapport avec l'enquête sur les préférences des clients - Notifications

	<p>Cependant, en raison de la COVID-19, les circonstances ont changé et il faudra réévaluer ces priorités et considérer les effets à court et long terme de la COVID-19 pour déterminer ce qu'il est réaliste d'accomplir en reconnaissant que ce nouvel environnement peut comportant de nouveaux irritants pour les clients.</p>	<p>enquête visant à déterminer leurs intentions de voyage au Canada. Ces renseignements peuvent aider d'autres organisations à planifier et à adapter la prestation de leurs services.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Les avis envoyés avant puis pendant la COVID-19, y compris le processus et les défis, montrent comment IRCC s'est rapidement adapté pour communiquer avec les clients. - La façon dont IRCC a déplacé ses tests d'utilisation des produits et services d'IRCC et ses recherches sur la conception des services dans un environnement à distance pendant la COVID-19 afin de continuer à recueillir des renseignements et des commentaires essentiels de la part des clients. - Le dernier rapport sur le point de vue des clients, qui rassemble et analyse les données sur l'expérience des clients et les recommandations de l'ensemble du Ministère. Dans ce rapport, IRCC énonce les mesures prises pour cerner et éliminer les irritants pour les clients. 	<p>enquêtes automatisées? Des leçons apprises peuvent-elles être communiquées?</p> <ul style="list-style-type: none"> - IRCC souhaite savoir si d'autres organisations redéfinissent leurs priorités en matière de prestation de services en tenant compte de la COVID-19. Comment s'y prennent-elles? Quels sont les facteurs à prendre en considération? - IRCC souhaite savoir ce que d'autres organisations ont envisagé pour tenir compte des effets de la COVID-19 sur la prestation de services, le respect des normes de service et la satisfaction des clients à l'égard de leurs services. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tests d'utilisation des produits et services d'IRCC et recherche sur la conception des services dans le cadre de la COVID - Rapport actualisé sur le point de vue des clients : repérer et résoudre les points problématiques pour les clients
ANCIENS COMBATTANTS CANADA	<ul style="list-style-type: none"> - La réduction des délais d'attente pour le traitement des demandes de prestations d'invalidité est la priorité numéro un d'Anciens Combattants Canada (ACC). - Accroître l'utilisation de la technologie et progresser dans la 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre de la mise en œuvre de la Pension à vie, ACC a utilisé une méthode de gestion de projet Agile à l'échelle de Nexus pour concevoir et mettre en œuvre GCcas. Cette démarche repose sur la collaboration d'équipes 	<ul style="list-style-type: none"> - Réduire les délais d'attente pour le traitement des demandes de prestations : ACC discute actuellement avec d'autres ministères fédéraux et des homologues d'autres pays, 	<p>Élément mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de la méthode de gestion de projet Agile à l'échelle de Nexus pour concevoir et mettre en œuvre de GCcas

	<p>mise en place de services numériques de bout en bout pour les vétérans dans l'ensemble des modes de prestation</p> <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre l'opérationnalisation de la pension à vie, un ensemble de prestations rationalisé pour les vétérans, lancée en avril 2019. - En juin 2020, mettre en place la structure des équipes responsables des prestations pour les vétérans. Cette structure rassemble toutes les ressources nécessaires au traitement des demandes de prestation d'invalidité dans le but d'en accélérer le traitement et de réduire le nombre d'intervenants. - Le Centre d'innovation comprend une équipe spécialisée mise sur pied pour fournir à ACC des services de conception d'innovations. 	<p>interfonctionnelles pour la définition des exigences du système ainsi que l'élaboration et la mise en œuvre de solutions. Elle réduit la planification et la conception initiales, offre de fréquentes occasions de vérifier le bon déroulement des travaux et permet à l'équipe de s'adapter rapidement aux changements.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Acquisition d'une application logicielle appelée WalkMe visant à faciliter la mise en œuvre de la Pension à vie et permettre un apprentissage durable et rentable pour les employés. WalkMe offre un accès en temps réel à des conseils étape par étape sur le traitement efficace et efficient des demandes. 	<p>pour échanger de l'information et des pratiques exemplaires.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Présentation de l'information sur les temps d'attente : Recherche des pratiques exemplaires dans ce domaine qui permettraient d'accroître la transparence et le libre-service pour les vétérans. ACC souhaiterait améliorer l'outil d'estimation des temps d'attente, dont le concept et la conception ont été inspirés par un outil similaire d'IRCC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Application logicielle WalkMe – accès en temps réel à des conseils étape par étape sur le traitement efficace et efficient des demandes.
Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)	<p>Orientation interne</p> <ul style="list-style-type: none"> - En 2020-2021, SPAC continuera de mettre en œuvre une approche orientée sur le service renouvelée pour appuyer les priorités ministérielles clés et la direction que prendra le gouvernement en ce qui concerne la gestion des services. Il continuera également de chercher des occasions d'accroître la satisfaction de la clientèle. - Lors de la publication de la <i>Politique sur les services et le numérique à l'échelle du</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - SPAC entreprend plusieurs initiatives à long terme pour améliorer l'accessibilité, la qualité et la rapidité de ses services. La majorité des services sont à diverses étapes de la transformation et les mises à jour visant à rendre les outils numériques plus accessibles se multiplient. Un cadre visant à guider les discussions sur l'évolution des services a été élaboré. 	S. O.	<p>Élément mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Cadre visant à guider la discussion sur l'évolution des services liés à l'amélioration de l'accessibilité, de la qualité et de la rapidité de ses services. - Atelier à l'intention des hauts dirigeants (qui aura lieu cet automne pour les SM)

	<p><i>gouvernement</i>, SPAC a publié son premier plan d'activités intégré qui place le service à un tout autre niveau, en recoupant les secteurs traditionnels de prestation de services et en nous positionnant comme chef de file dans la prestation de service aux clients, le traitement des paiements, les achats et la gestion des biens.</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPAC a terminé la phase I du projet de solution de gestion intégrée des services. Ce projet changera la façon dont nous travaillons et interagissons avec les clients. Ce projet comprendra un nouveau catalogue de services ministériels, qui regroupera les services offerts aux clients afin de rendre leur expérience de service homogène. <p>Orientation externe</p> <ul style="list-style-type: none"> - SPAC cherche à améliorer son approche en ce qui a trait aux mesures servant à évaluer la satisfaction des clients dans l'ensemble du Ministère et à tirer parti du sondage éclair réalisé auprès d'environ 29 ministères et organismes. - Un « environnement numérique intégré » qui exploitera les capacités de la plateforme M365 est en cours d'élaboration. - SPAC continue de renforcer la collaboration externe et d'accroître l'élaboration de 	<ul style="list-style-type: none"> - Cet automne, SPAC a travaillé en étroite collaboration avec le SM sur un atelier à l'intention des hauts dirigeants visant à afin de tirer parti de la dynamique liée à la transformation des services qui a lieu dans l'ensemble de SPAC. L'objectif est de continuer à briser les cloisonnements, à travailler ensemble et à apprendre les uns des autres de manière à favoriser de nouvelles transformations des services facilités par le numérique, en mettant l'accent sur les données et l'expérience des utilisateurs. <p>Atelier en plusieurs phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Une meilleure compréhension de ce que nos clients attendent de nos produits ou services - Une cohésion et une convergence numérique vers une approche commune de la prestation de services centrés sur le client. - Une compréhension éclairée des clients, qui soit plus générale, plus approfondie et plus utile pour les processus d'élaboration de la stratégie de l'organisation. 		
--	--	--	--	--

	<p>solutions d'interopérabilité qui permettront de mettre en place le gouvernement numérique, par exemple « UnGC » et l'approche d'ouverture par défaut.</p> <ul style="list-style-type: none"> - L'excellence du service à la clientèle reste au premier plan de la manière dont nous fournissons des services. La compétence en matière de service à la clientèle a été intégrée à la formation, à la dotation en personnel, à la gestion du rendement et à la reconnaissance. 			
ALBERTA	<ul style="list-style-type: none"> - Depuis son lancement public en 2015, 54 services utilisent MyAlberta Digital ID et plus de 1,3 million d'Albertains ont créé des comptes. Les ministères utilisent leur certificat numérique MyAlberta pour améliorer la sécurité, réaliser des économies et simplifier l'accès aux services. - Le certificat numérique MyAlberta pour les entreprises (business.account.alberta.ca) offre aux administrateurs et aux délégués un moyen sûr d'interagir avec le gouvernement au nom d'une entreprise. - L'outil de recherche d'amendes MyAlberta s'appuie sur le certificat numérique MyAlberta pour permettre aux Albertains de consulter leurs amendes en ligne, de trouver les numéros des contraventions en souffrance et 	<ul style="list-style-type: none"> - L'Alberta peut présenter le système d'enregistrement extraprovincial en ligne et/ou le registre des naissances en ligne (environ 10-15 minutes) - L'Alberta peut présenter le programme de drones de l'Alberta (système d'aéronefs télépilotes) 	S. O.	<p>Éléments mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Système d'enregistrement extraprovincial en ligne - Registre des naissances en ligne - Programme de drones de l'Alberta

	<p>de les payer à l'aide des services électroniques MyAlberta.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le système de paiement en cas d'évacuation MyAlberta s'appuie sur le certificat numérique MyAlberta et offre un moyen rapide et pratique de recevoir des paiements en cas d'évacuation lors d'une catastrophe. - Le système de prestations d'urgence MyAlberta utilise le certificat numérique MyAlberta pour offrir un moyen rapide et pratique de recevoir des prestations d'urgence par virement Interac. - MyAlberta Notify est un service de notification en ligne qui offre aux entités gouvernementales la possibilité d'envoyer facilement des courriels et des messages textes à moindre coût aux citoyens et aux entreprises qui utilisent leurs services. Les secteurs d'activité peuvent les envoyer manuellement ou automatiquement. - Service aux citoyens : Registre des naissances en ligne - Service aux entreprises : Service d'accès au registre plurigouvernemental : ce service a été lancé le 27 juin 2020. Il s'agit d'un centre d'information qui permet l'échange d'information sur les entreprises entre les provinces et avec le gouvernement fédéral, ce qui 			
--	---	--	--	--

	<p>rend l'enregistrement extraprovincial plus rapide et plus facile.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Service aux citoyens et aux entreprises : Réduction des formalités administratives - La <i>Loi de mise en œuvre de la réduction des formalités administratives</i> de 2020 a récemment été adoptée et permet aux entreprises de mener leurs activités plus efficacement et plus librement pour se préparer à la relance de l'économie. - Le Bureau de l'innovation numérique en est à sa deuxième année et s'efforce de mettre en œuvre des pratiques numériques modernes et éprouvées à l'échelle de l'industrie au sein du gouvernement. Grâce au développement agile, à la prestation continue, à la technologie de source ouverte et à la recherche continue sur les utilisateurs, de petites équipes peuvent obtenir des résultats rapides et créer de nouvelles capacités dans la fonction publique. - Un groupe de travail « Talents en feu » a été créé au sein du Bureau de l'innovation numérique pour : suivre les compétences actuelles du personnel et l'acquisition de nouvelles compétences, échanger des connaissances et de l'information au sein du Bureau, et combler les lacunes en matière de 			
--	---	--	--	--

	compétences, tant techniques que non techniques.			
COLOMBIE-BRITANNIQUE	<ul style="list-style-type: none"> - Service BC a continué de fournir des services de base en faisant évoluer rapidement son modèle de service et en offrant de nouvelles options de service conçues pour assurer la sécurité des employés et du public. Cela comprend l'élaboration d'un outil en ligne de prise de rendez-vous. - Programmes pour les voyageurs de retour et les travailleurs étrangers temporaires - Une nouvelle fonctionnalité appelée « Verify by Send Video » a été mise en place en avril 2020 : elle gère les volumes croissants d'activations d'appareils mobiles par BC Services Card en raison de la pandémie de COVID-19. - Mise en œuvre accélérée du programme de COVID-19 - BC Registries a lancé (30 juin 2020) une demande visant la mise sur pied de sociétés de prestations, un nouveau type d'entité juridique. Une société de prestations est une société à but lucratif qui finance une prestation publique. - BC Registries a mis en œuvre (le 29 juin 2020) des changements visant à soutenir le nouveau Service d'accès au registre plurigouvernemental (SARP). - Réponse à la COVID-19 : pour appuyer la réponse à la COVID-19 	S. O.	S. O.	

	de la province, BC Registries a apporté un certain nombre de changements opérationnels et techniques, notamment en élaborant un assistant numérique en ligne à l'échelle du gouvernement, un agent conversationnel pour les questions liées à la COVID			
MANITOBA	<ul style="list-style-type: none"> - Soutien à la réponse du gouvernement à la COVID-19 : Mise en œuvre de nouveaux sites Web et applications pour les initiatives soutenant la réponse à la pandémie. Mise sur pied d'initiatives internes visant à accroître les capacités de travail à distance du gouvernement, notamment : <ul style="list-style-type: none"> o Modernisation des infrastructures visant à permettre à 10 000 personnes de travailler simultanément à distance afin de répondre aux nouvelles directives en matière de santé publique o Mise en œuvre de nouveaux outils tels que MS Teams pour l'amélioration de la productivité du personnel travaillant à distance et sur place - Identité numérique (ID) : En collaboration avec la Colombie-Britannique, le Manitoba travaille actuellement à la validation de principe de l'identité numérique 	<ul style="list-style-type: none"> - Programme de relance de l'emploi au Manitoba : En juin 2020, la province a mis en place le Programme de relance de l'emploi au Manitoba pour aider financièrement les Manitobains qui retournent sur le marché du travail après avoir bénéficié de la Prestation canadienne d'urgence (PCU). - Système d'intervention en cas de pandémie #RestartMB : Le Manitoba a récemment mis en place le Système d'intervention en cas de pandémie #RestartMB visant à communiquer de l'information avec les Manitobains sur les risques et la réponse de la province à la COVID, et à fournir une orientation pour les mesures recommandées. - Création d'emplois pour les étudiants : Afin d'atténuer l'effet économique de la pandémie sur les étudiants et les jeunes diplômés, le Manitoba a mis en œuvre et réorganisé un certain 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre de la technologie d'agent conversationnel : La technologie d'agent conversationnel est une initiative stratégique visant à permettre la transformation numérique des services au sein du gouvernement du Manitoba. Le Manitoba étudie des cas potentiels d'utilisation d'agent conversationnel qui généreront un retour sur investissement positif. - Le Manitoba continue de chercher à obtenir des renseignements sur les domaines d'intérêt suivants : <ul style="list-style-type: none"> o Poursuivre le suivi de la situation relative à la COVID-19 o Renseignements axés sur les données 	<p>Élément mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programme de relance de l'emploi du Manitoba - Programmes de création d'emplois pour les étudiants - <i>Système d'intervention en cas de pandémie #Relance (similaire à l'alerte COVID)</i>

	<p>afin de jeter les bases pour jeter les bases qui permettront d'accroître le nombre de services offerts en ligne et d'éliminer l'obligation de se rendre sur place pour le processus de vérification de l'identité. La validation de principe devrait être achevée d'ici septembre 2020.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Modernisation du système de planification des ressources de l'organisation : Le Manitoba en est aux premières étapes d'un programme de modernisation du système de planification des ressources de l'organisation qui prévoit la mise à niveau et l'accroissement des capacités du logiciel SAP du Manitoba à l'appui de plusieurs fonctions opérationnelles essentielles du gouvernement. - Approche « le nuage d'abord » : Nous avons pris les premières mesures nécessaires à l'adoption d'une approche « le nuage d'abord » nous lançant dans un processus pluriannuel comportant plusieurs étapes et visant à mettre en œuvre Microsoft 365 et à procéder à la migration de l'infrastructure et des services opérationnels existants vers le nuage. 	<p>nombre de programmes visant à soutenir l'embauche d'étudiants du secondaire et du postsecondaire pendant les mois d'été.</p>		
	Priorités absolues :	S. O.	S. O.	S. O.

NOUVEAU-BRUNSWICK	<ul style="list-style-type: none"> - Test de connaissances des conducteurs en ligne - Changement d'adresse en ligne - COVID-19 : Planification de la deuxième vague - Refonte/amélioration de la présence en ligne <p>Réalisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Renouvellement en ligne du permis de conduire. - Système de rendez-vous pour les centres de services - Centre d'appel d'information sur la COVID 			
TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Programme numérique : Examen de conduite en ligne. Création d'un portail d'examen en ligne permettant aux utilisateurs de passer l'examen nécessaire à l'obtention d'un permis de conduire. La collecte de renseignements sur les exigences est en cours et les grilles de calcul sont en cours d'élaboration. - Avis de décès électroniques : Terre-Neuve-et-Labrador collabore avec le groupe de travail sur les avis de décès en tant que groupe pilote pour l'examen et la mise en œuvre du processus d'avis et d'inscription des décès électroniques conformément au plan directeur du groupe de travail. Une analyse de rentabilité, un champ d'application et une estimation générale ont été 	<p>S. O.</p>	<p>Renseignements supplémentaires sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solution pour la prise de rendez-vous en ligne - Initiatives de regroupement de services; programmes et services destinés aux familles, aux entreprises et aux immigrants - Défis relatifs à la mise en œuvre et coûts liés au numéro d'entreprise unique 	<p>S. O.</p>

	<p>préparés. Le financement fédéral a été approuvé et le projet a commencé.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Remplacement du système de la Division de l'immatriculation des véhicules : Selon les premiers résultats, un remplacement éventuel de l'application et du système actuel d'immatriculation des véhicules sera nécessaire à la mise place d'une fonction permettant le transfert des plaques d'immatriculation aux propriétaires. Une analyse des besoins liés au remplacement de ce système devrait commencer à l'hiver 2020. - Approvisionnement en ligne : Solution MERX d'approvisionnement en ligne. Le nouveau système a été lancé en mars 2020 et permettra au gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador de répondre aux exigences législatives. 			
TERRITOIRES DU NORD-OUEST	<p>Programme de service en ligne - Élaboration</p> <ul style="list-style-type: none"> - Achever l'élaboration de la première série de services pour leur prestation en ligne. - Poursuivre les engagements pris auprès des ministères du gouvernement des T.N.-O. pour comprendre les priorités liées à la transformation des services et 	S. O.	<p>Cadre de gestion des données :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le gouvernement des T.N.-O. doit commencer à élaborer un cadre de gestion des données permettant de soutenir les objectifs du gouvernement en matière de données ouvertes (en se concentrant sur les rôles et les responsabilités, les normes de métadonnées et les 	S. O.

	<p>concevoir les futures vagues de services en ligne.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terminer les travaux sur l'élaboration d'un modèle de soutien approprié pour la prestation de services en ligne : une équipe de service de soutien en ligne composée de trois personnes qui agira en tant que navigateurs de services/centre d'appel pour les services en ligne du gouvernement des T.N.-O. - Continuer d'offrir le programme de certification des spécialistes des services et des gestionnaires des services dans l'ensemble des T.N.-O. - Continuer de participer aux enquêtes nationales de satisfaction « Business First » (entreprises d'abord) et « Citizen First » (citoyens d'abord). 		directives de publication pour la mise en œuvre d'un nouveau portail de données ouvertes)	
NOUVELLE-ÉCOSSE	<p>Gestion de la réponse à la pandémie</p> <ul style="list-style-type: none"> - Travailler avec la santé publique pour soutenir la gestion des questions frontalières et la réouverture de l'économie en toute sécurité - Étudier une solution permettant d'évaluer les connaissances des conducteurs en ligne pour la délivrance de permis de conduire pour débutants/apprenants. - S'appuyer sur les services de la plateforme existante : Identité 	<ul style="list-style-type: none"> - Le renouvellement des permis de conduire en ligne est un service numérique convivial qui permet aux conducteurs admissibles de renouveler leur permis en ligne et de conduire immédiatement. Le service a été lancé le 4 août 2020, en seulement 8 semaines grâce à une approche accélérée centrée sur les personnes. 	<ul style="list-style-type: none"> - Réservation en ligne pour les services en personne. - Plateformes et services de source ouverte partagés. - Approche et respect de la législation sur la protection des renseignements personnels et des pratiques exemplaires lors de la participation du public à la conception des services (par exemple, recherche sur les connaissances et tests d'utilisation) afin de garantir que les services sont conçus 	<p>Éléments mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programme de renouvellement des permis de conduire en ligne

	<p>numérique, paiement numérique et notification.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'outil de gestion du mouvement des clients QMatic dans les centres d'accès en personne. - Mettre à niveau la plateforme de technologie téléphonique du centre de contact et de la Section de l'inscription des employeurs. - Continuer de faire progresser les initiatives de transformation du registre <p>Les services numériques suivants ont été élaborés et lancés en réponse à la COVID-19 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un service de renouvellement du permis de conduire en ligne pour les titulaires d'un permis de conduire régulier, de motocyclette ou de tracteur agricole. - Mise en place d'une solution de rendez-vous par téléphone pour les transactions d'immatriculation de véhicules en personne. - Mise en place d'un service de notification permettant au gouvernement du Canada d'envoyer des rappels par SMS et des notifications de prise de rendez-vous en personne pour l'immatriculation des véhicules automobiles. 		<p>pour répondre aux besoins des utilisateurs.</p> <ul style="list-style-type: none"> - La prise en considération le respect des renseignements personnels et la sécurité dès la conception. La mise en œuvre de ces services à grande échelle. - Recrutement et/ou embauche de développeurs et de gestionnaires de produits de l'ère d'Internet (ressources limitées sur le marché). - Stratégie des centres de contact : pratiques exemplaires en matière de prestation de services numériques (par exemple, assistance numérique). - L'élaboration et la mise en œuvre de normes en matière d'excellence des services au moyen de la formation (en particulier dans les bureaux régionaux). - Conception de services inclusifs et accessibilité : Orientation, normes et pratiques exemplaires visant à intégrer l'inclusion et l'accessibilité dans les processus de conception des services numériques afin de garantir une approche inclusive et accessible dès la conception 	
--	---	--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Un outil d'auto-évaluation visant à aider les Néo-Écossais à déterminer quand appeler le 811 au sujet de la COVID-19. - Élaboration et lancement du service d'évaluation des employeurs 811. Ce service a aidé les propriétaires d'entreprises à déterminer s'ils pouvaient poursuivre leurs activités pendant les premiers jours de la pandémie en Nouvelle-Écosse. - Lancement du service de demande de licence de pêche sportive. Ce nouveau service permet aux résidents et aux non-résidents de présenter rapidement et facilement une demande en ligne de licences générales ou de licences de pêche au saumon. - Conception et mise en œuvre d'un service de déclaration de voyage en ligne, pour les personnes hors de la bulle atlantique. 		<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un système complet de mesure du rendement visant à évaluer l'effet de notre travail sur nos clients et à contribuer à la prise de décision à l'interne. 	
ONTARIO	<ul style="list-style-type: none"> - Planification de la réponse à la COVID-19 et du rétablissement : Continuer à assurer la prestation de services en personne par l'entremise du centre de contact et des modes de prestation pendant la durée de la COVID, tout en s'attaquant à l'arriéré de volumes dû aux opérations reportées. 	<p>Nouvelles procédures pour le dépôt des documents d'enregistrement des entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le 12 mai 2020, l'Ontario a adopté la <i>Loi de 2020 autorisant d'autres modes de dépôt de documents pour les entreprises</i>, ainsi qu'une série d'amendements aux actes législatifs du droit des affaires (<i>Loi sur les sociétés par actions, Loi sur</i> 	<ul style="list-style-type: none"> - L'Ontario apprécie la poursuite de l'échange d'informations entre les organisations FPT sur la réponse à la COVID-19 et le rétablissement des activités. - L'Ontario travaille à la conception d'un programme d'identité numérique et se réjouit de la collaboration qui 	<p>Éléments mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nouvelles procédures pour le dépôt des documents visant l'enregistrement des entreprises

	<ul style="list-style-type: none"> - Prestation de services numériques : Veiller à ce que la plupart des Ontariens soient en mesure d'effectuer en ligne les opérations les plus importantes, notamment les changements de conducteur, de véhicule et d'adresse médicale, les renouvellements de permis de conduire et de cartes de santé, les dossiers de conduite, les renouvellements de vignettes de plaques d'immatriculation et les transferts d'immatriculation et de propriété de véhicules. - Continuer à faire progresser l'identité numérique en tant qu'outil de prestation de services numériques. <ul style="list-style-type: none"> ○ Élaboration d'un cadre de politique et d'une analyse de rentabilité pour le programme d'identité numérique en partenariat avec les principaux ministères et parties prenantes. ○ Validation de principe et initiatives pilotes : mobiliser les ministères partenaires dans l'ensemble des OPS afin qu'ils collaborent aux éventuels validations de principe et projets pilotes; étudier actuellement la preuve d'identité à distance pour 	<p><i>les noms commerciaux, Loi sur les sociétés coopératives, Loi sur les renseignements exigés des personnes morales, Loi sur les personnes morales, Loi sur les personnes morales extraprovinciales et Loi sur les sociétés en commandite)</i> afin de soutenir les entreprises pendant la pandémie de COVID-19</p>	<p>sera apportée aux résultats suivants au cours des trois prochains mois :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Cadre de politique ○ Réalisation de bénéfices (c'est-à-dire efficacité, possibilités de monétisation) ○ Modèle de gouvernance ○ Modèle de collaboration public-privé 	
--	---	--	---	--

	<p>les demandeurs d'aide sociale ayant besoin d'un soutien après la PCU.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ CCP : continuer à travailler en étroite collaboration avec les tables FPT pour faire avancer la priorité de la gestion de l'identité et l'élaboration du CCP qui orientera l'approche politique de l'Ontario permettant la mise en œuvre d'un programme d'identité numérique dans la province. 			
ÎLE-DU-PRINCE-ÉDOUARD	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
QUÉBEC	<p>le Ministère se consacre à la mise en œuvre de son plan stratégique dans le contexte de la pandémie de COVID-19. Le MTESS se concentrera sur les points suivants :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Simplifier l'accès aux services et améliorer leur qualité 2. Adapter les mesures d'intervention aux besoins de la clientèle 3. Élaborer des approches innovantes au bénéfice des clients <p>À court terme, il soutiendra les citoyens et les entreprises. Dans le contexte de la crise de COVID-19, le MTESS donnera la priorité à la prestation de services en personne, en</p>	S. O.	S. O.	S. O.

	ligne et par téléphone pour assurer l'efficacité.			
SASKATCHEWAN	<ul style="list-style-type: none"> - COVID Dashboard - Tableau de bord en ligne qui présente sous forme de graphiques les données quotidiennes concernant le nombre total de cas, le nombre total de tests, les décès, de cas actifs, les nouveaux cas quotidiens, les cas hospitalisés et les cas guéris. - Applications de soutien en ligne destinées aux entreprises et aux travailleurs en cas de pandémie : de nombreuses applications en ligne ont été rapidement déployées en soutien aux personnes et aux entreprises pendant la COVID-19. - Le programme d'identité numérique de la Saskatchewan : L'objectif est de fournir une identité numérique individuelle certifiée par l'entremise du CCP au 	<ul style="list-style-type: none"> - SK souhaite communiquer les dernières mises à jour sur l'identité numérique, récemment présentées à Identity North. Cette présentation couvre : <ul style="list-style-type: none"> o Le parcours à ce jour o Les principales leçons retenues o Une démonstration des composantes de l'identité en production o La feuille de route pour l'avenir. 	Comment les autres organisations utilisent-elles la technologie des agents virtuels pour accroître le soutien aux citoyens en première ligne? La mise en œuvre mesurée répond-elle à l'analyse de rentabilité?	Éléments mis en valeur : Faire le point sur l'identité numérique, y compris : <ul style="list-style-type: none"> - Le parcours jusqu'à ce jour - Les principales leçons retenues - Une démonstration des composantes de l'identité en production - La feuille de route pour l'avenir.

	<p>cours de l'exercice financier 2022-2023. Priorités immédiates :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Applications chiffrées par les utilisateurs. - Analyse des lacunes par rapport au cadre de confiance pancanadien (CCP) - Définition générale d'un PPPV d'identité numérique <p>- La Saskatchewan cherche à simplifier ses processus et aspire à mettre en place un soutien public de résolution au premier contact pour les services numériques du gouvernement.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Établir une analyse de rentabilité et un mandat pour une méthode plus centralisée et coordonnée de soutien public de première ligne - Considérer l'utilisation d'agents virtuels pour la prestation d'assistance à la demande en tout temps. <p>- Réalisation de la valeur des données : Permettre à la Saskatchewan de débloquer la valeur des données et de fournir de meilleurs services, d'appuyer des décisions éclairées par des données probantes, de créer des efficiences internes et de mieux comprendre l'incidence réelle des programmes, de sorte que les fonds puissent être affectés aux</p>			
--	--	--	--	--

	<p>interventions qui ont le plus d'incidence.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Consolider le leadership et la gouvernance ○ Mettre en place un bureau de gestion des données et un responsable des données chargés de diriger les efforts ○ Améliorer la gestion des données et les pratiques au sein des ministères et entre eux ○ Comprendre les données détenues par les gouvernements ○ Établir des plans précis permettant de déterminer la valeur des données gouvernementales au sein des ministères et des centres de données interministériels 			
YUKON	S. O.	S. O.	S. O.	S. O.
Fonctionnaires chargés de la prestation de services municipaux	<ul style="list-style-type: none"> - La plupart des municipalités continuent à se concentrer sur la prestation de services conformément aux directives de la santé publique et des provinces. - Les services sont transférés en ligne et les services au comptoir sont regroupés. - Schématisation des parcours des clients visant l'amélioration des services (par exemple, la région de York) - Saskatoon a créé des ressources pour le personnel chargé de la 	<p>Présentation de ses réalisations dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Processus d'essai de la schématisation du parcours des clients en cas de COVID-19 de la santé publique de la région de York - Ressources de formation numériques à Saskatoon et outils de dépistage numériques pour le personnel de la région de Peel. Plusieurs organisations envisagent de regrouper leurs services au comptoir. 	<ul style="list-style-type: none"> - Recherche de contacts pour des interactions ponctuelles - Messages du personnel au public (c'est-à-dire ressources de rédaction et de formation) 	<p>Éléments mis en valeur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Schématisation du parcours des clients pendant la pandémie de COVID-19 - Ressources de formation numérique

	<p>prestation de services et de l'application des restrictions.</p> <ul style="list-style-type: none">- Depuis le mois d'avril, les fonctionnaires chargés de la prestation de services municipaux organisent des téléconférences hebdomadaires pour permettre aux membres de discuter de leurs expériences. Service Canada a participé à ces téléconférences et apporté une contribution importante à l'échange d'information.			
--	---	--	--	--