

# **Analyse du partage de l'information entre les administrations — CPSSP**

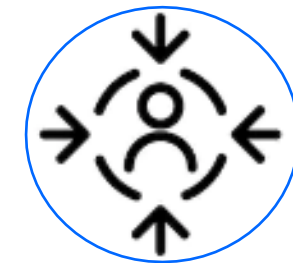
Septembre 2022

# Priorités FPTM actuelles :

**Harmonisation des priorités :** La plupart des priorités en matière de prestation de services indiquées dans les documents de partage de l'information sont harmonisées avec les priorités stratégiques du CPSSP et des conseils mixtes.

- **Services axés sur les citoyens :** Les services numériques, axés sur l'IA, et les services en personne en période postpandémique axés sur les citoyens continuent d'être la principale priorité de tous les gouvernements en matière de prestation de services.
- **Mise à jour des modèles de prestation de services :** Alors que la pandémie de la COVID-19 a obligé les gouvernements à mettre davantage l'accent sur la nécessité de mieux comprendre et d'améliorer l'expérience client des citoyens, des progrès significatifs ont été réalisés pour modifier les pratiques désuètes en matière de prestation de services en faveur d'une approche numérique plus moderne.
- **Sensibilisation éclairée :** En plus d'améliorer les compétences de leurs employés, les administrations ont consulté d'autres secteurs du gouvernement pour connaître le cadre et comprendre le point de vue des employés sur ce que signifie pour eux la prestation de services axés sur les citoyens dans leur propre contexte de travail.
- **Les résultats comptent :** Les administrations ont mis l'accent sur la nécessité d'assurer une communication solide, d'établir des liens concrets entre les équipes de conception, de mise en œuvre et d'exploitation et de passer du mode de planification au mode de prestation.

# Priorité aux services axés sur les citoyens



La prestation de services axés sur les citoyens en adoptant le **format numérique amélioré** est la principale priorité de nombreuses administrations.

Alors que les administrations mettaient en œuvre leurs stratégies de relance, bon nombre d'entre elles ont souligné que les **pratiques et les fonctionnalités numériques** adoptées dans le cadre de la réponse à la COVID-19 ont fait en sorte que la demande en matière de solutions numériques demeure élevée, et que l'adoption d'applications, de services et de programmes numériques se poursuit.

De nombreuses administrations ont mené des consultations internes auprès des intervenants et élaboré des **stratégies relatives aux 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 à la clientèle, dont une meilleure compréhension des besoins et des résultats des clients racialisés, vulnérables et marginalisés.

# Priorité à l'identité numérique



Influencée par les efforts d'amélioration du service en période postpandémique, la collaboration interprovinciale s'est considérablement accrue en ce qui concerne les **programmes d'identité numérique**. La majorité des programmes et services d'identité numérique visent la santé et les renseignements personnels.

Les administrations continuent de faire évoluer leurs systèmes d'initiatives en matière de justificatifs numériques afin de piloter l'utilisation de ces justificatifs dans l'ensemble de l'économie.

Les provinces et les intervenants fédéraux renforcent leurs politiques et leurs normes en matière d'identité numérique, y compris les directives relatives à l'utilisation des **services d'identité numérique et des justificatifs numériques**.

Sous la direction du Bureau de la dirigeante principale de l'information du gouvernement du Canada, un **effort national** a été déployé pour inciter les particuliers, les entreprises, le milieu universitaire, la société civile, le secteur FPT et d'autres intervenants clés à élaborer une approche moderne et nationale quant à l'utilisation des justificatifs numériques.



# Priorité à la recherche et aux renseignements stratégiques

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 IDEA pour les communautés diverses, autochtones et/ou autres communautés mal desservies.**

Les administrations mènent des consultations publiques pour mieux comprendre le **parcours des clients**, ainsi que **les obstacles à l'accessibilité et à l'équité**, en particulier pendant la phase actuelle de retour à la normale dans le contexte de la COVID-19. Les commentaires obtenus seront pris en compte pour réviser les stratégies en matière de prestation de services des organisations afin de veiller à ce qu'elles reflètent les besoins des clients, qui évoluent et qui sont fondés sur l'équité.

Pour améliorer l'expérience des clients en matière de services numériques, les administrations continuent d'**examiner le mode de prestation des services** en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience numérique des clients, en faisant preuve d'innovation, en assurant l'accessibilité, la facilité d'emploi et le respect des besoins, et en faisant progresser leurs propres modèles de travail.

# Enjeux et besoins

## Collaboration interjuridictionnelle

Le modèle de partage de l'information offre aux administrations la possibilité de documenter tout problème de prestation de services ou tout besoin actuel.

Ce partage permet une collaboration interjuridictionnelle 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, des résultats de projets-pilotes, etc.).

## Domaines spécifiques

Les organisations FPTM ont identifié des domaines spécifiques où une collaboration interjuridictionnelle serait bénéfique.

Les principaux domaines invoqués ont été regroupés en fonction des thèmes suivants :

# Six principaux domaines

1

Prestation  
numérique de  
services et  
innovation

2

Transformation  
numérique

3

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

4

Amélioration  
de la gestion  
des services

5

Amélioration  
de la gestion  
des RH

6

Cybersécurité

# Prestation numérique de services et innovation

Les administrations aimeraient en savoir plus sur **la façon d'harmoniser les justificatifs numériques entre elles.**

Elles aimeraient également savoir de quelle façon **la collaboration entre elles pourrait contribuer à la création d'un message commun pour dissiper les inquiétudes en ce qui concerne l'utilisation abusive des améliorations technologiques associées à l'identité numérique.**

# Transformation numérique

Les administrations aimeraient connaître les plans et priorités de chacune en matière de transformation numérique.

À tous les niveaux, les administrations continuent d'**apprécier les renseignements partagés** sur la modernisation réussie des services en période postpandémique et sur les services numériques, y compris l'information liée aux **stratégies d'adoption numérique réussies et aux mesures prises pour combler les lacunes en matière d'accès numérique et de culture 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 aimeraient savoir **comment divers clients peuvent faire face à des obstacles** lorsqu'ils essaient d'accéder aux services du gouvernement, y compris les services numériques.

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 et/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 s'intéressent à l'information 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 ».

# Amélioration de la gestion des RH

Depuis la fin de la pandémie, les administrations ont indiqué qu'il est difficile de **recruter du** personnel possédant les compétences appropriées et de **conserver le** personnel actuel.

Les administrations aimeraient connaître les pratiques exemplaires en matière de recrutement pour attirer des talents et des candidats diversifiés.

# Cybersécurité

Compte tenu de l'évolution croissante vers les services numériques, les administrations ont indiqué qu'il existe 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.

# En vedette : Réalisations des administrations

À l'automne 2022, les organisations FPTM ont présenté les initiatives et les résultats actuels et en cours dans leurs administrations au CPSSP. Les éléments ci-après sont des exemples de réalisations dignes de mention.

*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 Canada

# EMPLOI ET DÉVELOPPEMENT SOCIAL CANADA (EDSC)



## **1) Plan de transformation intégré (PTI)**

En avril 2022, EDSC a lancé un tableau de bord trimestriel pour rendre compte des progrès, des risques et de la santé globale des neuf initiatives stratégiques du PTI à la haute direction de Service Canada.

## **2) Stratégie relative aux données : Renforcer notre capacité d'accéder aux données et de les utiliser pour mieux comprendre et servir nos clients**

EDSC met en œuvre une Stratégie relative aux données intégrées par l'entremise de partenariats et d'initiatives visant à atteindre plusieurs objectifs axés sur les données.

## **3) Partenariats pour la prestation de services**

En 2020, EDSC a partagé de l'information sur les nouvelles autorisations en vue de l'établissement de partenariats pour la prestation de services avec cette table selon le principe de recouvrement des coûts.

## **4) Automatisation des processus robotiques (APR)**

EDSC s'est engagé à accroître l'efficacité des processus internes et à automatiser les tâches manuelles répétitives qui ont une incidence directe sur la prestation de services en utilisant l'APR.

# AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC)

## **1) Facturation électronique**

L'ARC poursuit le travail lancé dans le cadre de l'initiative de facturation électronique de la taxe de vente afin d'appuyer les efforts de transformation numérique plus vastes au sein de l'Agence.

## **2) Paie électronique**

L'ARC, en collaboration avec EDSC et le Bureau de la dirigeante principale de l'information (BDPI), dirige le projet pluriannuel de transformation pangouvernementale visant à mettre en œuvre la paie électronique pour le gouvernement du Canada.

## **3) Canal de données sécurisé (CDS)**

Le but du projet est de fournir un moyen sécurisé d'échanger des renseignements avec les clients et les entreprises.

# SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (SCT)



## **1) Gouvernement ouvert**

Mise en œuvre et suivi public du Plan d'action national de 2022-2024 du Canada sur le gouvernement ouvert.

## **2) Identité numérique**

Mobilisation des particuliers, des entreprises, du milieu universitaire, de la société civile, des intervenants fédéraux-provinciaux-territoriaux (FPT) et d'autres intervenants clés en vue de l'élaboration d'une approche moderne et nationale pour l'utilisation des justificatifs numériques.

## **3) Cybersécurité**

Mise à jour et publication du Plan de gestion des événements de cybersécurité du GC en fonction des leçons apprises et création de manuels et d'outils de soutien.

## **4) Politique sur l'accès à l'information**

Publication d'une politique et d'une directive actualisées sur le traitement des demandes d'accès à l'information, afin de s'harmoniser avec la législation mise à jour et de codifier les pratiques exemplaires.

# IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA (IRCC).



## **1) Cadre de l'expérience client (CXF)**

Le cadre de l'expérience client (CXF), approuvé par le Comité de la haute direction en avril 2021, a été élaboré en vue de créer une base et une approche permettant de placer les clients et les utilisateurs finaux au centre de toutes les activités d'IRCC.

## **2) Programme d'autorisation de voyage d'urgence Canada-Ukraine (AVUCU)**

Un programme spécial et sans précédent a été mis sur pied afin de permettre aux Ukrainiens fuyant la guerre de bénéficier d'une voie d'accès spéciale au Canada.

## **3) Formulaire Web des mesures spéciales**

En raison de la COVID-19, puis de la situation en Afghanistan, il y avait un besoin de disposer d'un formulaire Web dédié aux situations de crise qui permettrait à IRCC de répondre aux clients et de leur fournir rapidement les renseignements nécessaires.

## **4) Améliorations du portail sur la résidence permanente**

Un excellent exemple de la façon dont les efforts de collaboration intraministérielle, l'innovation et le partenariat ont contribué à moderniser les services fournis par IRCC aux clients et aux Canadiens.

# INNOVATION, SCIENCES ET DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE CANADA (ISDE).



## 1) Justificatifs et portefeuilles numériques

Les justificatifs et portefeuilles numériques permettront aux particuliers et aux entreprises de fournir rapidement et facilement aux prestataires de services et aux organismes de réglementation les renseignements dont ils ont besoin pour déterminer leur admissibilité aux services.

## 2) Adoption du numéro d'entreprise

Le gouvernement fédéral continue d'utiliser le service Web de validation du NE (le Service).

## 3) Identité numérique et *Une fois suffit pour les services aux entreprises*

ISDE et l'ARC continuent de faire avancer cette initiative. ISDE a élaboré un manuel (janvier 2022) et mis en place un service d'information automatisé (mai 2022) afin d'appuyer l'administration et l'exécution du Programme canadien d'adoption du numérique (PCAN).

## 4) Profil du secteur public du cadre de confiance pancanadien (PSP CCP)

En raison de priorités concurrentes et de capacités limitées, ISDE n'a pas effectué de travail supplémentaire sur le PSP CCP depuis les réalisations partagées avec le CPSSP au deuxième trimestre.

# ANCIENS COMBATTANTS CANADA (VAC)

## **1) Services de santé mentale pour les anciens combattants**

Les nouvelles prestations de santé mentale (PSM) d'ACC ont été mises en œuvre avec succès en avril 2022 (engagement du Budget de 2021).

## **2) Contrat relatif au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP)**

En 2021, un contrat national a été attribué au nom d'ACC à Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC).

## **3) Contrat relatif au Service fédéral de traitement des demandes de soins de santé (SFTDSS)**

Le contrat actuel du SFTDSS avec un tiers, qui est partagé entre ACC, les FAC et la GRC, arrivera à échéance et un nouveau contrat devra être signé d'ici le mois d'août 2026.

## **4) Service Web de notification de diffusion nationale**

ACC et les FAC ont mis en place un nouveau service Web pour partager les avis de diffusion en temps réel. C'est la première fois que nous voyons un système de notifications « push » des FAC à ACC.

## **1) Financement pour le développement**

Un investissement de 15,6 millions de dollars sur deux ans est effectué afin d'appuyer l'élaboration conjointe de deux lois en matière de santé fondées sur des distinctions avec les Premières Nations, les Inuits et la Nation métisse.

## **2) Soutien de l'infrastructure**

Bâtir une infrastructure fiable et durable est une partie essentielle de l'amélioration de la qualité de vie et pour combler les écarts socioéconomiques pour chaque communauté autochtone.

## **3) Avis à long terme concernant la qualité de l'eau potable**

Une des grandes priorités de SAC dans ce domaine consiste à éliminer tous les avis à long terme concernant la qualité de l'eau potable sur la réserve, ce qui fait partie d'une stratégie plus vaste afin d'aider à bâtir des fondements durables pour des réseaux d'alimentation en eau sécuritaires. Des plans d'action pour chaque communauté assujettie à un avis à long terme concernant la qualité de l'eau potable sont en place et des mesures ciblées seront prises au cours de la prochaine année pour résoudre ces avis, incluant des mesures d'accélération conformes aux priorités communautaires, lorsque cela est possible.

## **4) Soutien des initiatives autochtones plus vastes**

Le ministère appuiera les processus de mobilisation dirigés par les Autochtones, passera en revue les lois en matière de salubrité de l'eau potable et élaborera conjointement les stratégies à long terme pour l'eau potable durable et les eaux usées.

# Provinces et territoires

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

## **1) Mise en œuvre de la plateforme BERNIE**

Service Alberta a mis en œuvre le système BERNIE. BERNIE (un nom, pas un acronyme) est un groupe de capacités partagées conçues en fonction de l'utilisateur et du gouvernement, qui offre une plateforme numérique pour les capacités commerciales afin de fournir des services plus efficaces, plus rapidement et à moindre coût.

## **2) Système numérique d'assurance réglementaire (DRAS)**

Le programme DRAS permet au ministère de l'Environnement et des Parcs de moderniser son système de réglementation.

## **3) Programme du centre de contact du gouvernement de l'Alberta**

Modernise et numérise l'expérience du citoyen en transformant les centres de contact du gouvernement à l'aide de la plateforme numérique BERNIE.

## **4) Signatures numériques au sein du gouvernement de l'Alberta**

Un service de signature électronique à l'échelle du gouvernement est maintenant disponible pour les ministères.

## **1) Programme de science des données — Permettre une prise de décisions fondée sur des données probantes**

Mise en place d'une unité centralisée de science des données capable de 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 fondée sur des données probantes, 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 : Établissement d'un programme visant à accroître la résilience du Manitoba face aux cybermenaces et à assurer la sécurité des renseignements gouvernementaux pour la prestation continue des services.

Modernisation du système ERP : Le Manitoba en est aux premières étapes d'un programme de modernisation de son système ERP, 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 pour ce qui est d'offrir davantage de services numériques.

## **1) Amélioration de la prestation de services en personne pour les communautés mal desservies**

Au cours des 6 à 12 prochains mois, l'Ontario mettra à l'essai de nouveaux modèles de prestation de services afin d'appuyer les communautés mal desservies de la province, notamment les communautés autochtones éloignées et les populations vulnérables. Des travaux sont entrepris pour améliorer les taux d'enregistrement des naissances et l'accès aux certificats de naissance, et accroître les partenariats avec les partenaires gouvernementaux et à but non lucratif.

## **2) Amélioration des services pour les clients difficiles à atteindre**

Au cours des 6 à 12 prochains mois, l'Ontario élargira les services numériques et à distance en mettant à l'essai de nouveaux modes de prestation de services afin d'appuyer les communautés mal desservies de l'Ontario, notamment les communautés autochtones éloignées et les populations vulnérables.

## **3) Identité numérique**

L'Ontario continue de collaborer avec les provinces de la Colombie-Britannique et du Québec pour élaborer et prototyper les composantes communes et interopérables requises pour l'écosystème de confiance numérique.

## **4) Accent sur la prestation de services**

Mise à l'essai d'un service vidéo pour le renouvellement de la carte santé dans le cas des Ontariens admissibles afin d'améliorer l'accessibilité pour les personnes qui ont de la difficulté à effectuer des transactions en personne et de fournir une prestation de services virtuelle pour améliorer la commodité, l'accès et une expérience client optimale pour les populations vulnérables.

## **1) Centre de contact provincial de Service BC**

Continue d'appuyer la COVID-19 et d'autres programmes d'urgence, notamment la ligne d'information sur les vaccins, l'information non sanitaire liée à la COVID-19, les traitements contre la COVID-19, l'information sur les inondations et les feux de friches, ainsi que la ligne d'accueil des Ukrainiens en Colombie-Britannique.

## **2) Services numériques**

Une option d'authentification pour les habitants de la Colombie-Britannique qui ne sont pas admissibles à une carte de services de la Colombie-Britannique, mais qui doivent tout de même avoir accès aux services gouvernementaux de la province, devrait être lancée en version bêta en septembre 2022.

## **3) Modernisation des logiciels**

Dans le cadre de son programme continu de modernisation, BC Registries a lancé un nouveau registre des biens personnels en janvier 2022, remplaçant une ancienne application vieille de plus de 30 ans.

## **4) Modernisation des modèles de prestation de services**

Réponse intégrée — Programme de soutien aux immigrants et aux réfugiés : Plusieurs niveaux de gouvernement se sont réunis pour aider les Ukrainiens à venir en Colombie-Britannique en utilisant de nouveaux processus omnicaux. À reproduire pour les crises futures.

## 1) Priorités

Le recrutement et la rétention du personnel constituent un défi. La province a fait appel aux services d'une entreprise du secteur privé pour effectuer un examen de la structure organisationnelle et des classifications de postes des gestionnaires et des représentants du service à la clientèle.

## 2) Prestation de services

Élaboration d'une stratégie visant à améliorer et à accroître la prestation de services numériques. Une demande d'information est prévue pour l'automne afin d'appuyer cet effort.

## 3) Événements marquants

- Changement d'adresse en ligne pour les véhicules à moteur et l'assurance maladie.
- Achèvement de l'initiative Lean six sigma d'ordonnancement à la demande.
- Le registre foncier offre maintenant un service en ligne pour permettre aux clients de vérifier l'état des transactions foncières.
- Amélioration de la *Loi sur la location de locaux d'habitation*, afin d'accroître la protection des locataires, et de la législation sur le registre corporatif, afin de traiter de la question de propriété bénéficiaire.

# TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR



## **1) Amélioration et stabilisation d'AMANDA**

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador utilise les applications AMANDA pour répondre à diverses exigences commerciales en matière de permis et de licences dans les ministères clients.

## **2) Avis de décès électroniques**

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador collabore avec le Groupe de travail sur les avis de décès (DNWG) en tant que groupe-pilote pour examiner et mettre en œuvre l'enregistrement et les avis électroniques de décès conformément au plan directeur du DNWG.

## **3) Registre des gaz à effet de serre (phase 3)**

Le ministère de l'Environnement et des Changements climatiques du gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador dispose actuellement d'un registre en ligne.

## 1) Aménagement du lieu de travail

Mise en œuvre et suivi d'un accord de travail flexible à l'échelle du gouvernement. 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) Initiatives de transformation du registre

Service Nova Scotia et les services internes poursuivront l'initiative pluriannuelle de transformation des registres afin d'améliorer la façon dont les services sont fournis aux citoyens de la Nouvelle-Écosse.

## 3) Plateforme d'identité numérique

Déploiement de la première plateforme d'identité numérique LOA 2 (authentification à deux facteurs) dans un environnement de mise à l'essai, en prévision de la mise en service du projet du ministère de la Santé et du Bien-être visant à permettre aux citoyens de la Nouvelle-Écosse d'accéder à leurs dossiers de vaccination.

**4) Appuyer le secteur des soins de santé** en assurant en permanence l'excellence opérationnelle. Parmi ses réalisations récentes, citons la mise à niveau de Kronos Staff Scheduling pour Nova Scotia Health & IWK, AP Link, C-Cure, Time Capture, PeopleSoft, Emerald, etc.

## 1) Services publics flexibles :

Dans le contexte de la crise sanitaire liée à la COVID-19, les besoins des clients sont en constante évolution. Des efforts ont été déployés en vue d'élaborer et de maintenir des services publics flexibles et adaptés à leurs besoins.

Les priorités actuelles du Québec consistent principalement à relever les défis liés à la relance économique. Le gouvernement a annoncé divers investissements, programmes et services pour les citoyens et les entreprises. L'information est accessible à partir du site [Québec.ca](https://quebec.ca).

## 2) Zone entreprise

La Zone entreprise est un espace sécurisé où les entreprises peuvent accéder à des services en ligne offerts par des ministères et organismes du gouvernement du Québec et effectuer des demandes et d'autres démarches pour s'acquitter de leurs obligations. Elles peuvent aussi faire le suivi de ces demandes et démarches de façon sécuritaire, à un seul endroit.

La Zone entreprise est en constante évolution pour s'adapter aux besoins des clients.

- 1) **Priorité** — Faire évoluer le processus de conception des services pour tenir compte du personnel à distance.
- 2) **Priorité — Identité numérique** : Lancement de la première phase du service d'identité numérique.
  - Collaboration avec le groupe JEDI.
- 3) **Offrir une vitrine** : Les services publics du Yukon fonctionnent en grande partie avec des logiciels libres.

### **1) ID numérique de la Saskatchewan**

Le gouvernement de la Saskatchewan a mis en suspens des plans afin de développer une identification numérique. Il examinera et évaluera les travaux et la mise en œuvre de programmes similaires en cours dans d'autres provinces avant d'aller de l'avant. Pour le moment, on ne donnera pas suite à une demande de propositions (DP) pour Saskatchewan Service Connect.

### **2) Services en ligne**

On a amélioré le soutien en ligne du gouvernement de la Saskatchewan pour les citoyens qui accèdent à des services numériques. Ils ont été simplifiés et sont devenus le soutien public de résolution au premier contact pour les services numériques du gouvernement, en tirant parti d'un outil de gestion des cas afin de trier et de résoudre les problèmes des citoyens en temps opportun.

### **3) Solution d'agent virtuel**

Mettre l'accent sur la mise en œuvre d'une solution d'agent virtuel (robot conversationnel) pour améliorer les services aux employés et aux citoyens. Offrir un moyen pratique et rentable de discuter avec les citoyens et les employés par l'intermédiaire du clavardage à l'échelle de plusieurs voies numériques.

# Contexte

- Le partage de l'information par le Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) permet aux administrations membres (gouvernement fédéral, provinces, territoires et municipalités) d'échanger des renseignements clés sur les réalisations, les priorités, les problèmes et les besoins organisationnels, ainsi que les sujets d'intérêt.
- Le partage de l'information permet de stimuler le réseautage, l'innovation et la croissance à l'échelle nationale entre les administrations membres, c'est-à-dire :
  - Donner l'occasion aux administrations de présenter leurs travaux actuels et en cours.
  - Consigner les leçons apprises susceptibles de présenter un intérêt.
  - Promouvoir la transparence au sein des différents ordres de gouvernement.
- Le secrétariat du CIEC coordonne le partage de l'information entre les administrations au sein du Conseil du CPSSP :
  - Avant chaque réunion en personne du Conseil du CPSSP, les administrations membres reçoivent un modèle de partage de l'information.
  - Les administrations doivent remplir ce modèle et le retourner au Secrétariat du CIEC.
  - Le Secrétariat du CIEC conserve cette documentation à un endroit central et sécurisé (la page Web des membres de Citoyens en tête) afin de permettre aux membres d'y accéder facilement. **Remarque** : Les données recueillies ne peuvent être partagées sans l'approbation des administrations membres.

En prévision des réunions de l'automne 2022 du Conseil du CPSSP, les administrations FPTM ont soumis un total de **14** documents de partage de l'information. Plusieurs administrations n'ont soumis aucun rapport.

# Merci

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le partage de l'information par le CPSSP et pour toute autre question, n'hésitez pas à communiquer avec :

**Pavel Chernousov**

Analyste en recherche, Conseils mixtes.

[pavel.chernousov@iccs-isac.org](mailto:pavel.chernousov@iccs-isac.org)

**Maria Luisa Willan**

Directrice, Conseils mixtes.

[maria.willan@iccs-isac.org](mailto:maria.willan@iccs-isac.org)