

Priorités de partage de l'information du CPSSP et harmonisation aux priorités du Conseil mixte : Février 2020

Contexte

- La pratique de partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) permet aux administrations membres (fédéral, provinciaux, territoriaux et municipaux) d'échanger des renseignements essentiels concernant les réalisations, les priorités, les problèmes et les besoins et les sujets d'intérêt de l'organisation.
- Le partage de l'information contribue à stimuler la mise en réseau, l'innovation et la croissance à l'échelle nationale entre les administrations membres. L'opération est effectuée de la manière suivante :
 - Donner l'occasion aux administrations de présenter les travaux en cours et à venir.
 - Documentation des leçons retenues qui peuvent être intéressantes.
 - Promotion de la transparence entre les différents gouvernements.
- Le secrétariat de l'Institut des services axés sur les clients (ISAC) coordonne les efforts de partage de l'information juridictionnelle au sein du CPSSP :
 - Avant toutes les réunions en personne du CPSSP, les administrations membres reçoivent un gabarit de partage de l'information.
 - Les administrations sont tenues de remplir le gabarit et de le renvoyer au secrétariat de l'ISAC.
 - Le secrétariat de l'ISAC conserve la documentation complète dans un endroit central et sécurisé (la page Web des membres de Citoyens en tête) pour permettre un accès facile aux membres. **Remarque** : Les renseignements recueillis ne peuvent être partagés sans l'approbation de l'administration membre.
- Un total de 20 documents de partage de l'information ont été reçus des gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux (FPT) et des administrations municipales lors des réunions en personne du CPSSP de février 2020 à Toronto.

Les principales priorités du CPSSP

- La plupart des priorités en matière de prestation de services mentionnées dans les documents de partage de l'information du CPSSP correspondent aux priorités des conseils mixtes mises en évidence ci-dessous. Voir l'annexe A pour une ventilation détaillée.



Stratégie relative au numérique



Service axé sur le citoyen



Identité numérique

1. Le domaine prioritaire de prestation de services le plus signalé par tous les gouvernements est la transformation numérique :



Les administrations jettent les **bases pour permettre les efforts de transformation numérique** en rafraîchissant les stratégies de prestation de services des organisations et des ministères. Tous les modèles et stratégies de prestation de services en cours de mise à jour tiennent fortement compte des services numériques ou axés sur le client.



Les administrations s'efforcent de **maximiser le nombre de services offerts en ligne**. Développer les options de libre-service et en faire le premier choix est une priorité. Cela devrait permettre de réduire les temps d'attente et de rationaliser les processus de demande.



La conception numérique est également un point essentiel. Les gouvernements examinent les utilisateurs et leurs besoins. Ces renseignements sont utilisés pour **créer des plateformes numériques faciles à comprendre, à apprendre et à mémoriser**.



L'**accent est mis sur l'expérience des services omnicanaux**. Les administrations s'engagent à permettre aux citoyens et aux entreprises de trouver et d'accéder aux services par le canal de leur choix. Les canaux de service comprennent : le téléphone, le courriel, la messagerie texte, le clavardage, le clavardage vidéo et la co-exploration.

2. L'offre d'un service axé sur le citoyen est le moteur des priorités en matière de prestation de services gouvernementaux.



L'**accent est mis sur la compréhension du parcours du client**. Les gouvernements recueillent des renseignements sur la satisfaction des clients et s'attachent à améliorer l'expérience des clients et à répondre à leurs attentes (en ligne et dans les centres de services).



Pour améliorer l'expérience des clients, les administrations **collaborent avec les citoyens et leurs organisations afin de mieux comprendre les besoins particuliers de la population (c'est-à-dire les personnes âgées, les autochtones, etc.)**. Ces renseignements sont utilisés pour améliorer l'accessibilité des services et les normes pour s'harmoniser aux demandes du public.

3. L'identité numérique a été mise en avant par les gouvernements fédéral et provinciaux. Cependant, il s'agit du domaine prioritaire faisant l'objet du moins de rapports.

La participation au Cadre fiduciaire pancanadien (PCTF) concerne quatre gouvernements (sur vingt).

Les gouvernements qui ont déclaré que l'identité numérique était une priorité misent principalement sur **l'expérimentation de solutions ou d'approches en matière d'identité numérique afin d'en démontrer les avantages**.

Ces gouvernements misent sur **l'établissement et le maintien de programmes d'identité numérique qui permettent aux citoyens et aux entreprises d'utiliser plus facilement les nouvelles technologies pour accéder aux services numériques**.

Considérations

- Dans les documents de partage de l'information du CPSSP de février 2020, les priorités axées sur le client sont plus souvent mentionnées par rapport à la réunion de Winnipeg en 2019. Cela démontre qu'une excellente expérience client et la fourniture de services axés sur le client sont des résultats de premier ordre pour les gouvernements FPT et les administrations municipales. Tous les ordres de

gouvernements misent sur la refonte des services en fonction des besoins des citoyens en fournissant des services intégrés et continus.

Prochaines étapes

- Ce document sera communiqué aux membres suivants pour examen et considération par les entités suivantes :
 - les coprésidents du Conseil mixte;
 - les coprésidents et membres du CPSSP.
- Ce document sera utilisé pour donner un aperçu et faciliter la discussion sur le degré d'alignement des priorités du CPSSP et des Conseils mixtes. Ces renseignements seront également utilisés pour définir l'orientation future des Conseils (c'est-à-dire misent sur les domaines qui intéressent la majorité).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le partage de l'information du CPSSP et pour toute autre demande, veuillez communiquer avec la personne-ressource suivante :

Sophia Jesow

Analyste de recherche du Conseil mixte

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

Annexe A : Priorités de partage de l'information du CPSSP et harmonisation aux priorités du Conseil mixte

***Remarque :** Les priorités décrites ci-dessous ont été rassemblées à l'aide de la documentation sur le partage de l'information fournie par les gouvernements FPT et les administrations municipales pour la réunion en personne du CPSSP de Toronto 2020.

Priorités du Conseil mixte en matière de prestation de services		
Stratégie relative au numérique	Identité numérique	Services axés sur les clients
Alberta <ul style="list-style-type: none"> - MyAlberta eServices : Service Alberta travaille avec les intervenants pour maximiser le nombre de services offerts sur le site Web - La plateforme Data Lake du Gouvernement de l'Alberta : Data Lake du gouvernement de l'Alberta est une plateforme d'échange de données organisationnelles qui sert à appuyer des analyses avancées des données et des données massives. Six validations de principe axées sur la démonstration de la capacité robuste de la nouvelle plateforme ont été réalisées (dont deux axées sur l'apprentissage artificiel et l'intelligence artificielle). - Enterprise Resource Planning (ERP) —One Government eXperience (1GX) : 1GX est l'une des plus grandes transformations jamais entreprises par la fonction publique de l'Alberta. Cette année, le gouvernement de l'Alberta introduira une nouvelle technologie ERP basée sur l'informatique en nuage qui regroupera les processus opérationnels et automatisera les fonctions liées aux ressources humaines, à l'approvisionnement, aux finances et à la technologie de gestion de l'information. 	Alberta <ul style="list-style-type: none"> - MyAlberta Digital ID (citoyens) : Service Alberta continuera de faciliter la création et la vérification des comptes MyAlberta Digital ID à l'aide de technologies se retrouvant habituellement dans les téléphones intelligents. - MyAlberta Digital ID (entreprises) : Service Alberta s'efforce d'ajouter plus de services au programme et collabore activement avec les groupes de travail pancanadiens afin d'établir des identités numériques pour les entreprises afin qu'elles puissent avoir facilement accès à des services numériques. 	Alberta <ul style="list-style-type: none"> - S. o.
Colombie-Britannique. <ul style="list-style-type: none"> - Expérience omnicanale : Service BC fait évoluer le parcours des citoyens en complétant leur expérience par des canaux de service supplémentaires (téléphone, courriel, messagerie texte, clavardage, clavardage vidéo et co-exploration). L'expansion des canaux est une priorité constante pour permettre aux citoyens de communiquer par le canal de leur choix, ce qui rend le service plus accessible dans toute la province. 	Colombie-Britannique. <ul style="list-style-type: none"> - S. o. 	Colombie-Britannique. <ul style="list-style-type: none"> - S. o.
Agence du revenu du Canada (ARC) <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'expérience du client dans nos services numériques : <ul style="list-style-type: none"> o Robots conversationnels et technologies de services activés par la voix. o Crédit d'impôt pour personnes handicapées – Demande numérique. 	Agence du revenu du Canada (ARC) <ul style="list-style-type: none"> - Chaîne de blocs, données, identification numérique : Après le succès de la validation de principe pour Vérifie.Moi, un projet-pilote sera utilisé pour mettre à l'essai la capacité d'envoyer la preuve de déclaration de revenus d'un contribuable directement de l'ARC à son institution 	Agence du revenu du Canada (ARC) <ul style="list-style-type: none"> - Projet « dossiers des personnes décédées » : L'ARC travaille à la création d'une trousse d'outils et d'un modèle de cheminement des cas pour l'expérience client, qui pourra être utilisé dans l'ensemble de l'Agence. Une équipe de projet horizontale met ces outils à l'essai

Priorités du Conseil mixte en matière de prestation de services		
Stratégie relative au numérique	Identité numérique	Services axés sur les clients
	financière, lorsque le contribuable en fait la demande.	<p>en faisant l'examen du processus en place pour les cas de décès.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'expérience du client dans nos services téléphoniques : <ul style="list-style-type: none"> o Solutions de rappel o Projet-pilote de télétravail pour les centres d'appel
Emploi et Développement social Canada (EDSC) <ul style="list-style-type: none"> - Programme de modernisation du versement des prestations (MVP) : Le programme permettra d'élargir les options de libre-service, réduire les temps d'attente et simplifier les processus de demande, en plus de permettre la résolution au premier point de contact. - Stratégie d'amélioration des services de la Sécurité de la vieillesse : EDSC travaille à la modernisation de la prestation du programme de SV en améliorant les services offerts aux aînés canadiens admissibles, sans exclure les aînés au faible revenu, tout en augmentant l'efficacité du traitement dans le cadre de la SV. La mise en œuvre de la Stratégie d'amélioration des services (SAS) de la SV se fait en trois étapes. Les deux premières étapes ont déjà été effectuées et le projet en est donc à l'étape 3. Les produits livrables clés de l'étape 3 sont la migration et la mise en œuvre du reste des services électroniques. 	Emploi et Développement social Canada (EDSC) S.O.	Emploi et Développement social Canada (EDSC) <ul style="list-style-type: none"> - Service de centre de contacts hébergés (SCCH) : une technologie moderne et appuyée qui fournira des fonctionnalités améliorées pour appuyer les besoins opérationnels du ministère. La plateforme HCCS permet à EDSC de continuer à améliorer et à moderniser les services de son centre d'appels et répond à l'évolution des besoins et des attentes des clients.
Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) <ul style="list-style-type: none"> - Concevoir des services qui répondent aux attentes des clients. <ul style="list-style-type: none"> o Élaboration de produits numériques axés sur le client. o Solution à guichet unique. o Conseils et un processus de demande simplifié. - Réduire le temps d'attente et faire des options libre-service le premier choix des clients. <ul style="list-style-type: none"> o Rationalisation de la prestation de services, y compris la mise en œuvre d'une efficacité de traitement continue. o Mises à jour proactives du statut. o Fonctionnalité libre-service du statut du cas en ligne. 	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) S. o.	Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) <ul style="list-style-type: none"> - Fournir aux clients des renseignements de meilleure qualité et les aider à mieux planifier. <ul style="list-style-type: none"> o Contenu et conception du site Web axés sur le client. o Outils pour aider les clients à trouver les renseignements et déterminer l'admissibilité. o Normes relatives aux services significatifs. - Communiquer avec les clients avec clarté et respect. <ul style="list-style-type: none"> o Harmonisation des normes et des activités pour la correspondance des clients. o Renseignements proactifs sur les prochaines étapes. o Améliorer le soutien avant et après l'arrivée pour les clients. - Offrir un meilleur soutien aux clients. <ul style="list-style-type: none"> o Meilleur accès à un soutien de qualité pour la clientèle sur plusieurs canaux.

Priorités du Conseil mixte en matière de prestation de services		
Stratégie relative au numérique	Identité numérique	Services axés sur les clients
		<ul style="list-style-type: none"> ○ Amélioration des données et renseignements ministériels sur les besoins des clients. - Favoriser une culture de services axés sur la clientèle. <ul style="list-style-type: none"> ○ Stratégie de mobilisation du personnel. ○ Plan de gestion des ressources humaines afin d'appuyer le changement de culture axée sur la clientèle. ○ Soutien pour la conception de services axés sur la clientèle.
Services aux Autochtones Canada (SAC) <ul style="list-style-type: none"> - Un nouveau système de Services des renseignements et de traitement des demandes de paiement pour les services de santé sera lancé au printemps de 2020. Un portail en ligne pour les clients sera également offert. - Certificat sécurisé de statut d'Indien et affaires individuelles : <ul style="list-style-type: none"> ○ S'appuyer sur l'application photo mobile pour créer un processus complet en ligne pour les demandes du Certificat sécurisé de statut indien. ○ Adopter des solutions administratives et numériques en vue d'améliorer le service à la clientèle et la conformité aux normes de service en ce qui concerne l'inscription en vertu de la Loi sur les Indiens, la délivrance d'un CSSI, et l'administration de la succession. ○ Prendre des mesures actives en vue d'augmenter le contrôle des Premières Nations de l'administration des services aux personnes y compris par l'entremise d'accords de service avec un tiers. 	Services aux Autochtones Canada (SAC) S. o.	Services aux Autochtones Canada (SAC) S. o.
Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) S. o.	<ul style="list-style-type: none"> - Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) Prototype de guichet unique : ISDE lance un prototype de guichet unique pour démontrer une identité numérique fiable et une approche à guichet unique à travers deux services distincts. Le prototype sera terminé en juin 2020. ISDE communiquera les résultats du prototype au CPSSP une fois celui-ci complété. - Identité numérique ISDE dirige les composantes Organisation vérifiée et Relation vérifiée du Cadre fiduciaire pancanadien (PCTF). Les travaux relatifs aux relations vérifiées se poursuivent. Ces derniers sont aussi éclairés par le prototype mentionné ci-dessus pour la validation de principe et l'approche « Une fois suffit ». 	<ul style="list-style-type: none"> - Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE) Regroupement des services FPTM : ISDE lancera une nouvelle initiative visant à améliorer l'expérience des services aux entreprises, afin d'aider les entreprises à démarrer, croître et exporter. Cette approche permettra aux entreprises de fournir leurs renseignements qu'une seule fois pour gérer les services des différents gouvernements. - Preuve de concept pour le service de croissance accélérée : Une initiative qui offre des services à des entreprises particulières pour les aider à identifier et à faciliter l'accès aux programmes et aux services fédéraux ou externes pertinents destinés à aider l'entreprise à atteindre ses

Priorités du Conseil mixte en matière de prestation de services		
Stratégie relative au numérique	Identité numérique	Services axés sur les clients
	<ul style="list-style-type: none"> - Identifiants et portefeuilles numériques : permettra aux particuliers et aux entreprises de fournir rapidement et facilement aux services et aux organismes de réglementation les renseignements nécessaires pour déterminer l'admissibilité à ces services. Ces justificatifs numériques seraient entreposés directement dans le portefeuille numérique propre à chaque particulier ou entreprise, leur permettant de choisir à qui communiquer ces renseignements, comme le prévoient les principes établis dans la Charte canadienne du numérique. 	objectifs de croissance. Un prototype sera mis sur pied dans le cadre de la validation de principe afin de faire une démonstration visuelle de l'amélioration de l'expérience.
Gouvernement du Manitoba S. o.	Gouvernement du Manitoba S. o.	Gouvernement du Manitoba S. o.
Municipal Service Delivery Officials (MSDO) <ul style="list-style-type: none"> - Un certain nombre de webinaires sont prévus pour 2020, dont beaucoup tireront parti des relations du CPSSP dans des domaines tels que l'identité numérique, l'innovation en matière de services (Service Canada) et la législation sur la protection de la vie privée. - Nous souhaitons proposer un webinaire organisé par les hôtes de la conférence, Oracle et Verint, pour discuter de l'exploitation des connaissances comme base de la prestation de services omnicanaux. 	Municipal Service Delivery Officials (MSDO) Voir la colonne Stratégie relative au numérique	Municipal Service Delivery Officials (MSDO) S. o.
Gouvernement du Nouveau-Brunswick <ul style="list-style-type: none"> - Plus d'élaboration d'applications mobiles. - Dynamiser les activités en libre-service dans les Centres de services. 	Gouvernement du Nouveau-Brunswick S. o.	Gouvernement du Nouveau-Brunswick S. o.
Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador <ul style="list-style-type: none"> - Programme de gouvernement numérique : Ajouter d'autres services myGovNL et des applications intelligentes comme indiqué dans la stratégie (p. ex., l'auto-inscription) - Travailler avec le groupe de travail sur la notification des décès (DNWG) en tant que groupe-pilote pour examiner et mettre en œuvre l'enregistrement et la notification électroniques des décès conformément au plan directeur du DNWG. 	Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre une solution de gestion des identités et des accès 	Gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador S. o.
Gouvernement de la Nouvelle-Écosse <ul style="list-style-type: none"> - Continuer à développer le service numérique de la Nouvelle-Écosse (Nova Scotia Digital Service - NSDS) : Les secteurs d'intérêt comprennent l'expansion de la Stratégie relative au numérique et l'avancement des services de plateforme (p. ex., identité, paiement, avis) – comment pourrions-nous construire, partager ou exploiter des plateformes (c'est-à-dire, Aviser du SNC) et continuer à concevoir et à offrir des services axés sur l'utilisateur. 	Gouvernement de la Nouvelle-Écosse S. o.	Gouvernement de la Nouvelle-Écosse <ul style="list-style-type: none"> - Continuer à offrir une excellente expérience client dans les centres Access NS en : Continuant à atteindre de façon constante les objectifs de niveau de service dans notre canal en personne, soit de servir 80 % de nos clients en 20 minutes ou moins et mettre en place une offre numérique pour permettre aux clients de voir en ligne les temps d'attente au Centre d'accès en personne de la N.-É., etc.

Priorités du Conseil mixte en matière de prestation de services		
Stratégie relative au numérique	Identité numérique	Services axés sur les clients
Territoires du Nord-Ouest Programme de service en ligne – Développement : <ul style="list-style-type: none"> - Achever l'élaboration de la première série de services pour la prestation en ligne. - Continuer de collaborer avec les ministères du GTNO pour comprendre les priorités en matière de transformation des services et concevoir de futures vagues de services en ligne. 	Territoires du Nord-Ouest S. o.	Territoires du Nord-Ouest S. o.
Gouvernement de l'Ontario <ul style="list-style-type: none"> - Des services numériques plus simples, plus rapides et de meilleure qualité : La prochaine phase de travail consiste à déployer un environnement politique qui appuiera la mise en œuvre de la loi, y compris l'évaluation et l'itération de notre norme de service numérique en consultation avec les utilisateurs. - Les 10 transactions principales : L'Ontario répond aux besoins des utilisateurs en s'assurant que la plupart des Ontariens soient en mesure d'effectuer les transactions les plus importantes de ServiceOntario, notamment les changements de conducteur, de véhicule et d'adresse pour les services de santé. Ce travail est réalisé dans le cadre de la stratégie Priorité au numérique de l'Ontario. 	Gouvernement de l'Ontario <ul style="list-style-type: none"> - Gestion de l'identité – Identité numérique - Preuves de concepts (POC) et initiatives-pilotes : L'Ontario continuera d'inciter les partenaires ministériels d'OPS à collaborer sur les possibilités de projets-pilotes et de POC afin de démontrer les avantages d'une solution ou d'une approche en matière d'assurance-invalidité. - Projet de conception d'un processus de vérification de l'identité en ligne (ID) : Le projet de processus de vérification des pièces d'identité continuera à être amélioré et sera soumis à l'évaluation de conformité du Cadre fiduciaire pancanadien (PCTF) afin d'identifier les lacunes, le cas échéant. Les résultats permettront de définir les exigences d'une approche de solution pour appuyer la validation et la vérification de l'identité en temps réel. - Cadre fiduciaire pancanadien : L'Ontario continuera de travailler en étroite collaboration avec les Comités fédéral-provinciaux-territoriaux (FPT) pour faire avancer la priorité de la gestion de l'identité et l'élaboration du Cadre de fiabilité pancanadien (CFP) qui éclairera l'approche stratégique de l'Ontario pour favoriser la mise en œuvre d'un programme d'identité numérique dans la province. 	Gouvernement de l'Ontario S. o.
Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard <ul style="list-style-type: none"> - Stratégie de transformation de la prestation de services – le premier ministre a demandé, dans une lettre de mandat, de travailler avec tous les ministères pour développer un nouveau modèle de prestation de services et une stratégie pour les habitants de l'île en tenant compte du numérique. Un plan de projet et une stratégie de mobilisation, dont la fin est prévue pour le premier juillet, ont été élaborés. Une nouvelle organisation de prestation de services (ServicePEI) sera un résultat escompté. 	Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard S. o.	Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard <ul style="list-style-type: none"> - Examen de l'accessibilité des sites physique : Les sites d'Accès Î.-P.-É. sont la cible de demandes accrues en matière d'accessibilité de la part du public, ce qui en fait une priorité pour la division. Tous les sites de l'Î.-P.-É. seront examinés et un plan sera déployé pour garantir le respect des exigences en matière d'accessibilité pour le public.
Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)	Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC) S. o.	Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC)

Priorités du Conseil mixte en matière de prestation de services		
Stratégie relative au numérique	Identité numérique	Services axés sur les clients
<ul style="list-style-type: none"> - La mise en œuvre de la nouvelle Politique du GC sur les services et le numérique, les résultats de la surveillance et des rapports continus guideront l'élaboration d'une nouvelle stratégie intégrée et axée sur le client en matière de services de SPAC qui définira la manière dont le ministère gère la prestation de services, les renseignements et les données, les technologies de l'information et la cybersécurité à l'ère numérique. - l'élaboration et la mise en œuvre de processus d'approvisionnement souples et d'un système d'approvisionnement électronique. 		<ul style="list-style-type: none"> - SPAC a terminé la phase I de la feuille de route de la solution intégrée de gestion des services qui fournira à l'effectif de SPAC une plateforme de gestion intégrée des services et permettra à nos clients d'accéder plus facilement à nos services; - le renforcement de l'architecture des normes relatives aux services pour qu'elle soit robuste et en harmonie avec les cadres de mesure du rendement ainsi qu'avec les résultats visés et les résultats obtenus. Il s'agira notamment de faire progresser l'objectif de SPAC de publier des renseignements en temps réel sur la satisfaction des clients, les normes de service et d'autres renseignements sur les services visant à améliorer l'expérience des clients.
Gouvernement du Québec S. o.	Gouvernement du Québec S. o.	Gouvernement du Québec S. o.
Gouvernement de la Saskatchewan <ul style="list-style-type: none"> - La Saskatchewan cherche des façons de rationaliser et la province espère obtenir d'abord l'appui du public en matière de résolution des problèmes liés aux services numériques du gouvernement. <ul style="list-style-type: none"> - Établir une analyse de rentabilisation et un mandat en vue d'une méthode plus centralisée et coordonnée de soutien du public de première ligne. 	Gouvernement de la Saskatchewan <ul style="list-style-type: none"> - Le programme d'identité numérique de la Saskatchewan a officiellement commencé le 1^{er} septembre 2019. Le premier objectif est de fournir une carte d'identité numérique individuelle certifiée du Cadre de confiance pancanadien (CCPC) cours de l'exercice 2022-2023. Voici les priorités immédiates : <ul style="list-style-type: none"> o Témoignages d'utilisateurs chiffrés o Analyse des lacunes par rapport au CCPC o Définition de haut niveau d'un produit minimal viable (PMV) d'identification numérique 	Gouvernement de la Saskatchewan S. o.
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <ul style="list-style-type: none"> - Mettre en œuvre la Politique sur les services et le numérique du SCT qui comprend : <ul style="list-style-type: none"> o Publication de la Directive sur les services et le numérique et poursuite des travaux avec les ministères et organismes du GC pour appuyer l'enrichissement de la Directive. o Lancement du projet-pilote du Cadre de mesure du rendement numérique (CMRN) avec certains ministères. o Autres - Cybersécurité : Élargir le programme d'auto-évaluation de la maturité de la cybersécurité à tous les ministères du GC. 	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada Cybersécurité <ul style="list-style-type: none"> - Poursuivre la conception de la plateforme Connexion Canada, avec le lancement d'un projet-pilote bêta au printemps 2020, y compris l'intégration avec deux cartes d'identité numériques provinciales (Alberta et Colombie-Britannique) et les fournisseurs de justificatifs d'identité existants (CléGC et justificatifs d'identité bancaires). - Poursuivre l'itération du profil du secteur public du Cadre fiduciaire pancanadien (PCTF), en collaboration avec d'autres administrations et le secteur privé. 	Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada <ul style="list-style-type: none"> - Habilitation du numérique : Initiation de diverses expériences de prototypes « Une fois suffit » pour explorer les préférences des citoyens (expérience utilisateur) et les pratiques exemplaires d'intégration (interopérabilité entre les ministères) pour un centre client commun, UnGC (portail). Les résultats comprendront des données et des recommandations sur la meilleure façon de servir les citoyens au moyen d'une plateforme de portail intégré où ils n'ont besoin de communiquer leurs renseignements qu'une seule fois.
Anciens Combattants Canada (ACC) <ul style="list-style-type: none"> - Des améliorations sont apportées aux processus de prestations d'invalidité qui faciliteront l'établissement de normes de service réalisables et permettront de fournir des services plus rapidement aux anciens combattants afin de veiller à ce qu'ils soient satisfaits des services. 	Anciens Combattants Canada (ACC) S. o.	Anciens Combattants Canada (ACC) <ul style="list-style-type: none"> - Continuer à dialoguer directement avec les anciens combattants, leurs familles et les personnes avec lesquelles ils interagissent à ACC pour aider à façonner la conception de leur expérience de service.

Priorités du Conseil mixte en matière de prestation de services		
Stratégie relative au numérique	Identité numérique	Services axés sur les clients
<ul style="list-style-type: none"> - Des améliorations continueront d'être apportées à Mon dossier ACC et à d'autres systèmes en ligne, afin de faciliter l'accès aux services pour les anciens combattants. Des formulaires guidés plus conviviaux sont ajoutés pour remplacer les formulaires PDF à remplir. 		
Gouvernement du Yukon <ul style="list-style-type: none"> - Service en ligne pour trouver un médecin de famille - Reconstruction du site de l'Assemblée législative sur la plateforme de publication Web principale - Lancement du service de registre des lobbyistes en ligne - Transformation des formulaires et de l'équipe de conception en services électroniques pour une approche « priorité au numérique » 	Gouvernement du Yukon <ul style="list-style-type: none"> - Acquisition d'un système d'identité numérique : deux fournisseurs de gestion d'identité sont en laboratoire d'essai, la sélection définitive est prévue en mars. 	Gouvernement du Yukon S. o.