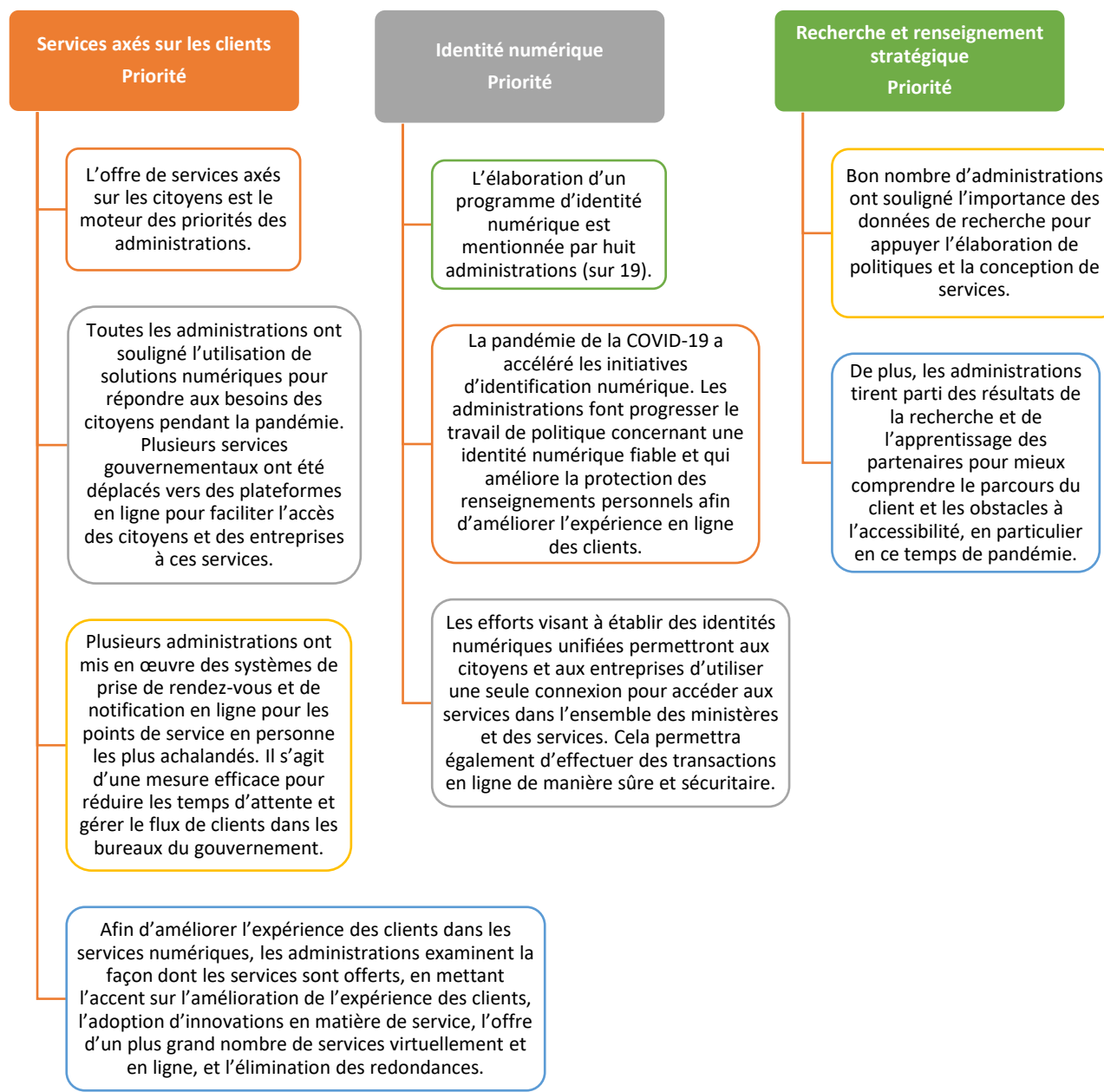


Analyse de l'échange d'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

Février 2021

Priorités actuelles des administrations fédérales, provinciales, territoriales et municipales (FPTM) :

- La plupart des priorités en matière de prestation de services mentionnées dans les documents d'échange d'information du CPSSP s'harmonisent avec les priorités des conseils mixtes décrites ci-dessous.
- Les services axés sur les citoyens étaient la priorité en matière de prestation de services la plus signalée dans l'ensemble des gouvernements. En raison de la pandémie de la COVID-19, un plus grand accent a été mis sur la nécessité de mieux comprendre et d'améliorer l'expérience des citoyens. Les administrations visent à rendre les services du secteur public encore plus accessibles, plus conviviaux et mieux adaptés aux personnes et aux collectivités.
- Dans ce contexte de la pandémie de la COVID-19, les administrations FPTM de tout le pays continuent de fonctionner dans un climat d'incertitude. Pour réduire au minimum les répercussions de la pandémie et protéger la santé et le bien-être des citoyens, les organisations FPTM au sein du CPSSP tirent parti du travail de base effectué en vue de la transformation numérique et se concentrent sur les secteurs de prestation de services suivants.



Présentation des réalisations des diverses administrations :

- Dans les documents d'échange d'information du CPSSP de l'hiver 2021, les organisations FPTM ont présenté des initiatives et des produits livrables actuels et en cours dans leur secteur de compétence. Les points suivants sont des exemples de réalisations notables :

Administrations	Réalizations		
SERVICE CANADA	<p>Preuve de concept – Régime de pensions – Services d'avis de décès améliorés : La preuve de concept des services d'avis de décès améliorés fait partie de la Stratégie d'amélioration des services du Régime de pensions du Canada visant à améliorer les services offerts aux Canadiens. Chaque année, environ 160 000 avis de décès sont reçus de fournisseurs de services funéraires par télécopieur non sécurisé.</p>		
AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC)	<ul style="list-style-type: none"> - Numérisation des flux de travail : Transformer les formulaires papier en une solution numérique interactive permettra aux Canadiens de soumettre facilement leurs renseignements directement à l'ARC. 	<ul style="list-style-type: none"> - Crédit d'impôt pour personnes handicapées (CIPH) – Demande numérique : Ce projet est axé sur la numérisation du processus actuel afin de remplacer efficacement le formulaire papier et le traitement manuel de ce travail. 	<ul style="list-style-type: none"> - AAA électronique : Ce projet transformera l'actuelle application d'autoévaluation et d'apprentissage en recherche scientifique et développement expérimental (RS&DE) en un formulaire Web dynamique qui permettra à l'utilisateur de déterminer son admissibilité potentielle, ainsi que le montant de son crédit potentiel.
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU TRÉSOR DU CANADA (SCT)	<ul style="list-style-type: none"> - Mobilisation numérique : Plateforme UnGC : le guichet unique des services numériques du gouvernement du Canada (GC). Une occasion en or de résumer les résultats de la première phase de l'initiative et de décrire les plans de la deuxième phase, y compris les interdépendances entre les données, la protection des renseignements personnels, la sécurité et l'intégration des services fédéraux et provinciaux. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cybersécurité : À l'appui de la conformité automatisée aux politiques, le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a lancé sa première version d'un tableau de bord pour faire le suivi de la conformité à l'avis de mise en œuvre des politiques sur la TI de HTTPS. Le SCT, en collaboration avec le Centre canadien pour la cybersécurité (CCCS), fait évoluer ce tableau de bord afin d'y inclure le suivi de l'authentification, de la déclaration et de la conformité des messages fondés sur le domaine, qui est une nouvelle exigence pour améliorer la sécurité des courriels. 	

IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA (IRCC).	<ul style="list-style-type: none"> - Aviser les clients de façon proactive : Depuis la pandémie de la COVID, IRCC a envoyé des notifications poussées à près d'un million de clients pour leur fournir des mises à jour sur le traitement de leur type de cas. - Essais de convivialité virtuelle avec les clients : La pandémie a obligé IRCC à modifier ses projets de recherche sur la conception axée sur l'être humain et de mise à l'essai de la convivialité en ligne; les activités en personne tirent maintenant parti de la technologie. 	<ul style="list-style-type: none"> - Pourquoi les formulaires sont-ils mal remplis? IRCC a entrepris un projet de conception multidisciplinaire centrée sur la personne afin d'examiner les raisons pour lesquelles les clients soumettent des trousse de demande incomplètes ou mal remplies. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conception de services accessibles : En ce qui concerne la <i>Loi canadienne sur l'accessibilité</i>, IRCC entreprend un projet de recherche sur la conception centrée sur la personne afin d'articuler le parcours du client pour les personnes handicapées et de cerner et d'éliminer les obstacles à l'accessibilité.
ANCIENS COMBATTANTS CANADA (ACC)	<ul style="list-style-type: none"> - L'Initiative sur les outils de recherche de dossiers médicaux relatifs au service est un effort conjoint entre le Centre d'innovation d'ACC et la Direction générale des opérations centralisées, qui a utilisé une méthodologie de conception centrée sur la personne afin de comprendre les difficultés et les processus actuels liés à la recherche en grands volumes de dossiers médicaux relatifs au service pour obtenir de l'information pertinente à une demande de prestations d'invalidité. 		
SERVICES PUBLICS ET APPROVISIONNEMENT CANADA (SPAC)	<ul style="list-style-type: none"> - Atelier sur le leadership en matière de services de SPAC En janvier 2021, SPAC a organisé un atelier à l'intention de l'équipe de la direction (appuyé par le sous-ministre). L'objectif de l'atelier est de définir une nouvelle approche du service et de profiter de l'élan de transformation des services qui se produit dans l'ensemble du gouvernement. 		
ALBERTA	<ul style="list-style-type: none"> - Le gouvernement de l'Alberta pourrait présenter son programme de drones (systèmes d'aéronefs télépilotes). 		
MANITOBA	<ul style="list-style-type: none"> - Automatisation robotisée des processus L'équipe de la Transformation opérationnelle et des technologies (TOT) du ministère des Services centraux a collaboré avec le Groupe de travail sur le dépistage de 	<ul style="list-style-type: none"> - Planification des investissements et de la demande en TI : Le Manitoba se concentre sur la maturation de son processus de planification des investissements et de la demande en TI, qui adopte une approche pangouvernementale 	

	la COVID-19 pour améliorer le délai d'exécution des tests de la COVID-19 en automatisant les processus robotiques (APR) au laboratoire provincial Cadham. L'APR est un logiciel qui permet aux développeurs de logiciels de construire des « robots » capables d'accomplir des tâches prévisibles, manuelles, routinières et répétitives que les gens accomplissent normalement.	simplifiée pour la planification des projets de la TI. Il vise à prioriser et à regrouper ces besoins de la TI dans des programmes semblables avec des solutions et un financement communs, ce qui réduit le dédoublement des dépenses gouvernementales pour les solutions de la TI.	
NOUVELLE-ÉCOSSE	- Comment la Nouvelle-Écosse s'est associée au Service numérique canadien pour créer NS Notify. L'outil GC Notification aide la Nouvelle-Écosse à activer les messages textes de rappel et les avis d'inscription pour les rendez-vous en personne aux centres d'Accès Nouvelle-Écosse.	- Notre expérience de la plateforme GC Notification a démontré qu'en construisant et en réutilisant des plateformes communes, nous pouvons offrir de nouveaux services plus rapidement aux Néo-Écossais (mesurables en jours, en semaines ou en mois), réduire les coûts et le fardeau pour le gouvernement, offrir aux utilisateurs une expérience uniforme, et éclairer l'évolution des politiques publiques.	- La Nouvelle-Écosse élargit actuellement l'utilisation de GC Notification, en partenariat avec la Régie de la santé de la Nouvelle-Écosse, pour envoyer des avis d'inscription pour les rendez-vous au laboratoire et les imageries diagnostiques.
ONTARIO	- Technologie chatbot pour la prestation de services : En avril 2020, la fonction publique de l'Ontario (FPO) a lancé Eva, un agent conversationnel soutenu par l'intelligence artificielle (IA) pour aider à soutenir le bureau des services de la TI de la FPO. En 2021, l'Ontario adoptera le robot de clavardage destiné aux citoyens pour ServiceOntario.ca. Une présentation est prévue pour la réunion du 1 ^{er} février 2021 de la Table des sous-ministres. La province serait heureuse de présenter également ce robot à une réunion du CPSSP ou du Conseil mixte.	- Nouvelles procédures de dépôt des documents d'enregistrement d'entreprise : Le 12 mai 2020, l'Ontario a adopté une loi appelée <i>Loi de 2020 autorisant d'autres méthodes de dépôt de documents pour les entreprises</i> , ainsi qu'une série de modifications aux lois sur le droit des affaires pour appuyer les entreprises pendant la pandémie de la COVID-19.	-
SASKATCHEWAN	- La province souhaite faire le point sur l'identité numérique. Une mise à jour a déjà été communiquée à Identité Nord. Cette présentation couvre : le parcours à ce jour, les principales leçons apprises, une démonstration des composants de l'identité en production, et la feuille de route pour l'avenir		

	<ul style="list-style-type: none"> - La présentation précédente était d'environ 30 minutes (présentation de 15 à 20 minutes + de 10 à 15 minutes pour les questions et réponses). 		
YUKON	<ul style="list-style-type: none"> - Le Yukon souhaite mettre en valeur les services destinés au public au Yukon, qui sont en grande partie offerts au moyen de logiciels libres et ouverts. Les membres sont invités à se renseigner sur les aspects techniques et les problèmes liés à l'utilisation des logiciels libres et ouverts. 		
RESPONSABLES DE LA PRESTATION DES SERVICES MUNICIPAUX (RPSM)	<ul style="list-style-type: none"> - Il existe des possibilités de mettre en valeur les réussites des membres, comme la cartographie du parcours client du processus de dépistage de la COVID-19 de la santé publique de York, les ressources de formation à Saskatoon ou certains outils de dépistage numérique pour le personnel de Peel. Un certain nombre d'administrations envisagent de contrer la consolidation. 		

Problèmes et besoins :

- Le modèle d'échange d'information offre aux administrations l'occasion de documenter tout problème ou besoin qui se pose actuellement en matière de prestation de services. L'échange de cette information permet une collaboration intergouvernementale entre les membres du CPSSP en vue d'appuyer la résolution de problèmes et l'apprentissage, de relever les défis et de faire progresser les objectifs (p. ex. l'échange de pratiques exemplaires, de leçons apprises et de projets pilotes).
- Dans les documents d'échange d'information du CPSSP de l'hiver 2021, les organisations FPTM ont cerné des domaines précis où la collaboration intergouvernementale serait bénéfique. Les domaines prédominants mentionnés par les administrations ont été regroupés sous les thèmes suivants :

• La pandémie de coronavirus a créé l'occasion d'accélérer la mobilisation numérique dans les administrations afin de faciliter la prestation de services essentiels sans interruption. Les administrations souhaitent en apprendre davantage sur la façon dont les organisations tirent parti des solutions numériques pour créer de meilleurs outils et services numériques.

Mobilisation numérique



• Certaines administrations encouragent la présentation de documents par voie électronique et la signature électronique.
• À quelles stratégies les administrations ont-elles eu recours pour permettre aux clients de soumettre des signatures électroniques (p. ex., les solutions technologiques et d'identité)?

Signatures électroniques



• Les membres souhaitent en apprendre davantage en ce qui a trait aux domaines suivants : le cadre stratégique, la réalisation des avantages (p. ex., efficacité, possibilités de monétisation), le modèle de gouvernance, le modèle de collaboration public-privé, la tenue et la promotion de consultations publiques.

Identité numérique



• La réponse à la pandémie de la COVID-19 et la reprise des activités au sein de tous les ordres de gouvernement constituent des questions d'intérêt pour les membres du CPSSP.

• Les administrations désirent obtenir des renseignements sur : le traçage des cas de la COVID-19, les processus et les outils de vaccination contre la COVID-19, les stratégies de soutien à la gestion financière.

Réponse à la COVID-19 et reprise des activités



• Les administrations sont à la recherche de renseignements sur les domaines suivants : les ententes sur les niveaux de service avec les propriétaires de services, les sources de formation pour les nouveaux agents des centres de contact (p. ex., en ligne), les procédures opérationnelles normalisées utilisées dans les centres d'appels.

Stratégie des centres d'appels



• La technologie chatbot est une initiative stratégique adoptée par plusieurs administrations qui vise à permettre la transformation numérique des services.
• Quelle a été l'expérience de la mise en œuvre de la technologie chatbot pour ce qui est de générer un rendement de l'investissement positif ?

Habilitation de la technologie chatbot



• Pour déterminer l'incidence des efforts sur les clients, les administrations ont-elles élaboré un système complet de mesure du rendement? Dans l'affirmative, les données recueillies ont-elles appuyé la prise de décisions interne et l'amélioration des services?

Mesure du rendement



• Renforcer la protection des renseignements personnels pendant la pandémie de la COVID-19.
• Comment les organisations protègent-elles les données en renforçant la protection des renseignements personnels et la sécurité par la conception, la méthode et la conformité aux lois et règlements sur la protection des renseignements personnels, les pratiques exemplaires lorsque le public participe à la conception des services, et l'augmentation de la transparence?

Protection des renseignements personnels



Contexte :

- La pratique d'échange d'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) permet aux administrations membres (fédérales, provinciales, territoriales et municipales) d'échanger des renseignements clés sur les réalisations, les priorités, les enjeux et les besoins organisationnels ainsi que sur les sujets d'intérêt.
- L'échange d'information aide à stimuler le réseautage, l'innovation et la croissance à l'échelle nationale dans les administrations membres. Pour ce faire, il faut :
 - Donner l'occasion aux administrations de présenter leurs travaux actuels et en cours.
 - Documenter les leçons apprises qui pourraient présenter de l'intérêt.
 - Promouvoir la transparence au sein des divers ordres de gouvernements.
- Le secrétariat de l'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) coordonne l'échange d'information des administrations dans l'ensemble du CPSSP :
 - Avant toutes les réunions en personne du CPSSP, les administrations membres reçoivent un modèle d'échange d'information.
 - Les administrations doivent remplir le modèle et le retourner au secrétariat de l'ISAC.
 - Le secrétariat de l'ISAC héberge les documents remplis dans un endroit central et sécurisé (leur page Web Les citoyens d'abord) pour faciliter l'accès aux membres. **Remarque** : Il est interdit de communiquer les renseignements contenus dans ce document sans l'approbation de l'administration membre.
- Pour ce qui est des réunions virtuelles du CPSSP tenues en février 2021, un total de **19** documents d'échange d'information ont été reçus des administrations FPTM.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'échange d'information du CPSSP et pour toute autre demande de renseignements, veuillez communiquer avec :

Sophia Jesow

Analyste de recherche des conseils mixtes

Sophia.Jesow@iccs-isac.org

Maria Luisa Willan

Directrice, Conseils nationaux

Maria.willan@iccs-isac.org