

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Février 2019

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de février 2019.

Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).

COMPÉTENCE :	Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p>Transformation de la gouvernance de la GIT La prestation des services de GIT de l'Alberta est maintenant appuyée par sept secteurs de GIT (la santé n'est pas concernée, mais elle sera incluse ultérieurement) :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Secteur du perfectionnement de la main-d'œuvre (Enseignement supérieur, Éducation et Travail.) • Secteur de l'environnement et des ressources (Agriculture et Foresterie, Environnement et Parcs, Énergie et Relations avec les Autochtones.) • Secteur des services communautaires et de la sécurité (Justice et Solliciteur général, et Culture et Tourisme.) • Secteur des personnes, des familles et des communautés (Services à l'enfance, Services sociaux et communautaires, Aînés et Logement et Condition féminine.) • Secteur de l'économie et de la croissance (Transports, Infrastructure, Développement économique et commercial, Affaires municipales.) • Secteur des services gouvernementaux (Conseil exécutif, Commission de la fonction publique, Service Alberta, Conseil du Trésor, Finances.) • Secteur des services intégrés (fournit des services de GIT à l'échelle organisationnelle pour les 6 autres secteurs.) <p>Services en ligne MyAlberta (eservices.alberta.ca) – Ces services sont un moyen facile et sécurisé de paiement pour une multitude de services gouvernementaux en ligne, comme les demandes relatives à l'accès à l'information et à la protection de la vie privée, les contraventions, les produits et abonnements d'Alberta Parks et divers événements, permis et licences.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis son lancement public en 2015, plus de 75 produits et services ont été proposés sur le site et plus de 1,5 million de transactions ont été effectuées, pour une valeur totale de plus de 250 millions de dollars. • Service Alberta a terminé une mise à niveau majeure de sa plateforme de commerce électronique, y compris la refonte de l'interface utilisateur et de l'expérience utilisateur (IU/EU) du site. <p>MyAlberta Digital ID (account.alberta.ca) – L'identité numérique de MyAlberta offre aux citoyens un moyen sécurisé d'accéder aux services gouvernementaux en ligne. Le fait d'avoir une plateforme unique et sécurisée pour la gestion de l'identité numérique signifie que les citoyens ont une expérience familière et constante, et ce, peu importe le service en ligne dont ils ont besoin.</p> <ul style="list-style-type: none"> • À l'heure actuelle, huit services sont proposés aux utilisateurs.

Jackie Stankey
Directrice, Stratégie
intégrée et planification
Ministère de Service
Alberta
jackie.stankey@gov.ab.ca
780-415-0485

Chantal Ritcey
Directrice par intérim,
Technologies des
services numériques
Ministère de Service
Alberta
chantal.ritcey@gov.ab.ca
780-644-7925

- En remaniant l'IU/l'EU du site, Service Alberta a facilité la création et la vérification d'un compte MyAlberta Digital ID. Service Alberta a également permis aux Albertains de numériser leur carte d'identification, au lieu de devoir saisir des données, pour simplifier le processus de vérification.
- En septembre 2018, l'Alberta a reçu une lettre d'acceptation du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) et la province est devenue le premier fournisseur d'identité numérique fiable au Canada. L'Alberta est la première province à offrir une identité vérifiée en ligne harmonisée avec le cadre de confiance pancanadien (CCP).
 - Un projet-pilote fédéral est en cours avec EDSC et le SCT pour que les Albertains munis d'une identité numérique vérifiée puissent s'inscrire à Mon dossier Service Canada et y accéder, ce qui leur donne accès à la Sécurité de la vieillesse, à l'assurance-emploi et au Régime de pensions du Canada, en plus de l'accès en un clic à Mon dossier de l'ARC.
 - Le projet-pilote accélère l'élaboration du CCP en le rendant opérationnel. Ce sera la première fois que le gouvernement fédéral s'appuiera sur le CCP pour utiliser une identité numérique fiable fournie par une province.

MyAlberta Digital ID for Business (business.account.alberta.ca) – En septembre 2018, l'Alberta a procédé au lancement d'une identité numérique non vérifiée s'adressant aux entreprises, qui permet aux administrateurs et délégués d'une entreprise d'interagir avec le gouvernement au nom de l'entreprise.

- À l'heure actuelle, trois services sont proposés aux utilisateurs.

Analyse des données organisationnelles – Les capacités de visualisation en libre-service d'entreprise sont maintenant largement disponibles dans l'ensemble de l'organisation. La valeur de l'analyse descriptive continue d'être mise en évidence dans les données générées par les tableaux de bord et les visualisations interactives élaborées dans l'ensemble de l'organisation.

Portail de données ouvertes de l'Alberta (open.alberta.ca) – Le projet-pilote de recherche fédérée avec le gouvernement du Canada a été lancé le 28 juin 2018. Les visiteurs du Portail du gouvernement ouvert sont désormais en mesure d'effectuer des recherches simultanément dans les bases de données du gouvernement du Canada et du gouvernement de l'Alberta.

- Depuis le lancement du projet-pilote en juillet 2018, les visites sur le Portail du gouvernement ouvert de l'Alberta ont plus que doublé par rapport aux mêmes périodes l'année précédente. Par exemple, du 1^{er} octobre au 31 décembre 2018, il y a eu 451 627 visites sur le Portail du gouvernement ouvert de l'Alberta, comparativement à 190 331 visites pour la même période en 2017.

Réalisations du secteur de la GIT –

Ministère de la Justice et du Solliciteur général de l'Alberta : Divulgateion électronique et fichier électronique sur la criminalité

Le Service des poursuites de la Couronne de l'Alberta continue d'élargir son outil de divulgation électronique – fichier électronique sur la criminalité. L'outil permet aux organismes responsables de l'application de la loi de soumettre des dossiers de poursuite par voie électronique plutôt qu'au format papier ou archivés sur DVD, clés USB ou autres moyens de stockage.

Ministère de l'Éducation, de l'Enseignement supérieur et du Travail de l'Alberta.

Intelligence artificielle (IA) – Estimation des classes

- L'analytique avancée (apprentissage machine) et l'automatisation de la gestion de l'information ont permis d'améliorer l'estimation du nombre de sièges requis pour les apprentis dans tous les métiers et tous les cours dans le but d'optimiser la quantité de sièges acquise par les établissements postsecondaires et de gérer la capacité de formation technique, ce qui a entraîné des gains d'efficience importants (de 20 millions de dollars) et une amélioration de la prise de décisions.

Approche provinciale de l'information sur les étudiants – Phase 2.0 (APIE)

- L'information sur les étudiants et leurs dossiers scolaires sont passés à un environnement numérique, ce qui permet aux enseignants à la fois d'accéder aisément aux informations essentielles sur les étudiants et de réduire le coût et le temps nécessaires pour accéder à ces renseignements.

Transports et registres

- Des changements ont été faits relativement aux systèmes de véhicules à moteur (SVMO), conformément aux modifications apportées au Code criminel et aux règles de suspension provinciales liées au projet de loi C46 (*Loi sur le cannabis*).
 - [Le nouveau numéro 511 en Alberta](#) est un service d'information sur les voyageurs auquel on accède par téléphone, par appareil mobile ou par ordinateur. Les voyageurs peuvent ouvrir une session et personnaliser l'affichage de la circulation et des données relatives au transport en commun.

Mise à niveau des services téléphoniques (téléphones en voix sur IP) et communications unifiées

- Le programme global est achevé à plus de 80 % avec les réalisations suivantes :
 - passage de 27 500 lignes téléphoniques vers la voix sur IP et installation de plus de 2 400 commutateurs de réseau;
 - liaison de 359 sites au réseau du fournisseur de service;
 - le projet est en voie d'être terminé d'ici le mois de mars 2019.

	<ul style="list-style-type: none"> • Déploiement des fonctions de la phase 1 des communications unifiées auprès de 12 000 utilisateurs finals. <ul style="list-style-type: none"> ○ Les fonctions comprennent la mobilité d'extension, le téléphone logiciel, le service à numéro unique, la messagerie vocale au format texte et la messagerie vocale au format WAV. <p>L'Alberta a établi un centre d'excellence en gestion des fournisseurs de GIT</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Gestion des fournisseurs joue un rôle de soutien essentiel en faisant en sorte que la valeur des services de GIT externalisés soit reçue et que ces services améliorent la productivité et les services de l'organisation. • Voici des exemples de ces services : Approvisionnement agile, services d'analyse comparative de la GIT, ententes-cadres sur les services, normes et pratiques exemplaires de l'industrie, leadership et innovation. <p>Voici des exemples récents de la façon dont l'Alberta améliore l'accès, encourage la concurrence et l'innovation et simplifie les processus d'approvisionnement en GIT :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Entente-cadre pour les services relatifs aux applications (ECSA) – Entente-cadre qui préqualifie les fournisseurs acceptés pour les services de maintenance et de développement d'applications. Entente-cadre régie par un énoncé de travail sur l'engagement de service, qui réduit la durée du cycle d'approvisionnement pour passer de quelques mois à quelques semaines. • Demandes de propositions (DP) négociées – Elles permettent de négocier les modalités avant la création du contrat. • Approvisionnement agile et développement des opérations – Viser la réussite en ciblant les résultats et les ententes de partenariat afin de travailler dans un cadre souple permettant un produit viable minimal, des points de contrôle énoncés pour la stratégie de sortie, et des conditions de mobilisation continue. • Approvisionnements infonuagiques et demande de sélection préalable (en cours) – Tirer parti de deux DSP d'approvisionnement pour les fournisseurs à très grande échelle de services PaaS/IaaS et l'entente-cadre pour les services relatifs aux applications pour les partenaires de développement de solutions d'application. 	
<p>2. <u>Priorités</u> : Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>État cible du secteur de la GIT et élaboration de la feuille de route</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour soutenir l'initiative de modification de la gouvernance de la GIT, l'Alberta met actuellement en œuvre un programme établissant des cibles stratégiques et une feuille de route pour chacun des 7 secteurs de la GIT. Ce programme axé sur les activités accroîtra la transparence et la prévisibilité du financement du secteur de la GIT et réduira les risques liés à la prestation de services de GIT en offrant une visibilité directe de 3 ans aux grandes initiatives de GIT. <p>Bureau de l'innovation numérique (BIN) de l'Alberta</p>	

- Données sur la garde d'enfants et amélioration des services
 - Fournit aux parents des données en temps réel sur la disponibilité des services de garde afin de faciliter l'accès par les parents aux subventions pour garde d'enfants, ainsi qu'en vue de simplifier le processus d'agrément des fournisseurs de services de garde.
- Service électronique relatif aux contraventions pour infraction à la circulation
 - Vise à régler les simples contraventions et procédures pour infraction à la circulation hors des salles d'audience et à privilégier le règlement sur téléphones mobiles afin de libérer du temps des tribunaux pour le traitement d'affaires plus graves.
- Amélioration du revenu assuré pour personnes gravement handicapées (AISH)
 - Rendre le programme AISH plus accessible aux Albertains, en simplifiant le processus pour leurs familles, ceux qui défendent leurs intérêts ainsi que leurs médecins, de sorte que le personnel du programme de revenu assuré pour personnes gravement handicapées ait plus de temps à accorder au soutien de ses prestataires.

MyAlberta eServices – Service Alberta travaille avec des intervenants pour maximiser le nombre de services offerts sur le site Web. Une feuille de route de trois ans contribue à coordonner des projets, des activités d'intégration et des initiatives d'amélioration continue. Service Alberta continue d'automatiser les processus de rapprochement afin de rehausser l'efficacité des opérations financières. De nouvelles fonctionnalités sont en cours d'élaboration pour augmenter les types de services disponibles en ligne (p. ex., réservation d'événements, d'équipements ou d'installations, etc.).

MyAlberta Digital ID – Service Alberta poursuivra ses efforts au profit des Albertains afin de simplifier la création et la vérification de compte d'identité numérique MyAlberta à l'aide de technologies couramment utilisées dans les téléphones intelligents. Service Canada travaille également à l'ajout de services au programme. L'Alberta continue de travailler avec les autorités fédérales, provinciales et territoriales pour veiller à ce que les Albertains puissent partager en toute sécurité des renseignements d'identité partout au Canada.

MyAlberta Digital ID for Business – Service Alberta est en train d'intégrer davantage de services dans ce programme et travaille activement avec des groupes de travail pancanadiens à établir des identités numériques pour les entreprises afin qu'elles aient un accès pratique aux services numériques.

Analyse des données organisationnelles – L'Alberta poursuit également la mise en œuvre du plan stratégique d'analyse des données organisationnelles afin de mieux utiliser ses vastes quantités de données et d'information. Les mesures visant à améliorer les capacités en matière de données sur les technologies, les personnes et les processus permettront la découverte, l'accès et le partage des données du gouvernement et la mise à profit de ces données afin d'éclairer l'élaboration des politiques et d'améliorer la prestation

	<p>des services dans l'ensemble de l'organisation. Cette stratégie vise principalement à faire progresser l'adoption des capacités de visualisation en libre-service d'entreprise et à rehausser les mégadonnées et les capacités avancées ainsi que le partage élargi par l'élaboration d'une plateforme technologique habilitante.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Élaboration d'une marche à suivre pour intégrer les solutions d'identité d'entreprise et d'analyse traditionnelles existantes à la plateforme d'analyse des données organisationnelles, qui intègre les solutions infonuagiques et les solutions sur place. • Renforcement des capacités de visualisation des entreprises afin de permettre à l'organisation de publier des visualisations externes pour les Albertains et le public, ce qui améliorera l'expérience des utilisateurs en matière de consommation de données et accroîtra la transparence. 	
<p>3. <u>Présentation et partage</u> : Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur territoire de compétence? (Cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.)</p>	<p>MyAlberta Digital ID – D'autres administrations publiques seront intéressées par les améliorations apportées à l'interface utilisateur et à l'expérience utilisateur, notamment la fonctionnalité de numérisation Web pour les codes à barres normalisés utilisés dans les permis dans toute l'Amérique du Nord.</p> <p>Système de versement des indemnités d'évacuation MyAlberta – D'autres administrations seront intéressées par la nouvelle méthode adoptée par la province de l'Alberta en ce qui concerne le versement d'indemnités d'évacuation aux citoyens touchés par une catastrophe. En s'appuyant sur l'identité numérique de MyAlberta Digital ID, l'Alberta a élaboré un système offrant un moyen rapide et pratique de recevoir les versements d'évacuation en cas de catastrophe.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les versements en ligne réduisent le stress pour les Albertains touchés en améliorant l'accessibilité et en diminuant les lignes pour ceux qui ont besoin de services en personne. Le gouvernement profite de la réduction du recours aux cartes de débit prépayées coûteuses et aux centres de décaissement à grande échelle. Le système accroît la confiance que les fonds sont distribués aux bons citoyens, maximisant ainsi le remboursement fédéral. <p>Le guide Information Sharing Guide to Social-Based Service Design and Delivery (Guide sur l'échange d'information pour la conception et la prestation de services sociaux) et la trousse d'outils connexe ont été élaborés et approuvés pour utilisation dans l'ensemble des ministères du gouvernement de l'Alberta afin de soutenir l'élaboration d'initiatives de collaboration et de prestation de services intégrés. Le guide introduit une démarche globale de partage d'informations responsable et efficace qui appuie la conception et la prestation de programmes dans le secteur des services sociaux. Il s'adresse aux décideurs, aux professionnels de l'information et de la protection des renseignements personnels, au personnel élaborant des politiques et aux conseillers de programmes, ainsi qu'aux conseillers juridiques des programmes et services gouvernementaux, des organismes de soins de santé, des fournisseurs de services contractuels et d'autres organismes communautaires.</p>	

	<p>Analyse des données organisationnelles – Le projet-pilote de recherche fédérée est un exemple pour les autres administrations et provinces souhaitant se fédérer avec le gouvernement du Canada et il est perçu comme un mécanisme de démonstration de l'expérience unique du Canada en matière de collaboration entre gouvernements et administrations pour la promotion des données ouvertes. De plus, l'expérience acquise sur place ainsi que les leçons retenues du programme de traduction utilisé dans le cadre de ce projet-pilote intéressent le Secrétariat francophone, qui cherche des solutions pour aider à la traduction au sein du gouvernement de l'Alberta.</p>	
<p>4. Enjeux et besoins : Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<p>De plus amples renseignements provenant d'autres administrations dans les domaines suivants seraient bénéfiques :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie et conception des services en ligne/numériques. • Identité numérique, portefeuille/permis numériques (p. ex., permis de conduire) • Paiement en ligne (eCommerce) ou stratégie de développement et de décaissement en ligne. • Cas, stratégies ou initiatives d'utilisation de la chaîne de blocs. • Cadre de gouvernance sur les données. • Cas d'utilisation et initiatives dans le domaine de l'analytique avancée (y compris l'apprentissage machine et l'intelligence artificielle). <ul style="list-style-type: none"> ○ Automatisation du traitement robotique, travailleurs numériques, automatisation des postes de travail. ○ Clavardage en ligne, robots de clavardage et traitement du langage naturel. • Stratégie et élaboration relatives aux données ouvertes (analyse de données et modèle fédéré). • Stratégie et normes des ensembles de données de grande valeur de données ouvertes. • Adoption de la stratégie, de l'élaboration et des leçons apprises relatives à la Charte internationale sur les données ouvertes 	