

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

Octobre 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. La pandémie de la COVID-19 continue de mettre l'accent 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.
- Les organisations FPTM n'ont plus de difficulté à absorber le choc généré par la pandémie de la COVID-19. Compte tenu des progrès continus des taux de vaccination et de l'amélioration des principaux indicateurs de la santé publique et des soins de santé, les gouvernements se concentrent sur des mesures de reprise et de réouverture. Les organisations FPTM se concentrent sur les secteurs de prestation de services suivants dans la phase de reprise actuelle.

Priorité en matière de services axés sur les citoyens

L'offre de services axés sur les citoyens est le moteur des priorités des administrations.

Au moment où les administrations commencent à mettre en œuvre leurs stratégies de reprise, bon nombre d'entre elles ont souligné que les pratiques et les caractéristiques numériques introduites au cours de la phase de réponse à la COVID-19 se poursuivront. Ainsi, les citoyens et les entreprises continueront d'avoir facilement accès aux programmes et aux services gouvernementaux.

Plusieurs administrations ont signalé qu'elles continuent de mettre l'accent sur la réduction des temps d'attente pour les applications et les services les plus occupés. Parmi les stratégies mises en œuvre dans les organisations FPTM, mentionnons la prise de rendez-vous en ligne, un système automatisé de rappel, des campagnes dans les médias sociaux pour informer les clients d'utiliser des solutions numériques pour renouveler des produits clés, l'augmentation de la transparence et des attentes en publiant les temps d'attente en ligne.

Afin d'améliorer l'expérience des clients en matière de services numériques, les administrations continuent d'examiner la façon dont les services sont offerts, en mettant l'accent sur l'amélioration de l'expérience des clients, l'adoption d'innovations en matière de service, l'offre d'un plus grand nombre de services virtuellement et en ligne, et l'élimination des redondances.

Priorité en matière d'identité numérique

L'élaboration d'un programme d'identité numérique est mentionnée par 6 administrations sur 15.

Les organisations FPTM tirent parti du travail de base exécuté pour faire progresser les initiatives d'identification numérique pendant la pandémie. De nombreuses administrations ont souligné la mise en œuvre prévue d'un programme d'identification numérique et la priorité accrue pour s'assurer que les préoccupations relatives au risque, à la sécurité et à la protection des renseignements personnels sont prises en compte et que les justificatifs numériques ne peuvent pas être copiés ou volés.

Les efforts visant à établir des identités numériques unifiées permettront aux citoyens et aux entreprises d'utiliser une seule connexion pour accéder aux services dans l'ensemble des ministères et des services. Cela permettra également d'effectuer des transactions en ligne de manière sûre et sécuritaire.

Priorité en matière de recherche et renseignement stratégique

Bon nombre d'administrations ont souligné l'importance des données de recherche pour appuyer l'élaboration de politiques et la conception de services.

Les administrations mènent des consultations publiques pour mieux comprendre les obstacles liés au parcours du client et à l'accessibilité, en particulier pendant la phase actuelle de reprise des activités après la COVID-19. Les constatations recueillies sont mises à profit pour mettre à jour les stratégies de prestation de services de l'organisation afin qu'elles reflètent les besoins changeants des clients.

Présentation des réalisations des diverses administrations

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

Administrations	Principales réalisations / Mise en valeur des possibilités		
SERVICE CANADA	<ul style="list-style-type: none"> - eServiceCanada : Un service en ligne qui permet aux clients de demander de l'aide en ligne. Un agent de services aux citoyens (ASC) communique avec les clients par téléphone dans un délai de deux jours ouvrables. Les ASC offrent un soutien personnalisé virtuel pour l'assurance-emploi, les pensions, le NAS et les services de passeport. 	<ul style="list-style-type: none"> - Services électroniques mobiles et de liaison aux collectivités (SMLC) : Les services mobiles et de liaison aux collectivités d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) sont maintenant offerts de manière virtuelle en raison de la pandémie. Les équipes de services mobiles ont établi des relations avec les intervenants et les communautés autochtones avant la pandémie et se sont rapidement tournées vers le soutien virtuel, tout en assurant la continuité de l'accès aux services existants et la promotion de nouveaux avantages et de nouveaux modes de prestation de services. 	<ul style="list-style-type: none"> - Automatisation du processus de pensions – Automatisation robotisée des processus (ARP) : L'utilisation d'outils d'ARP pour appuyer le réseau de prestation de services qui offre des prestations et du soutien au revenu essentiels aux Canadiens. Les initiatives d'ARP fonctionnent « de bout en bout » dans la mesure du possible, et réalisent les tâches dans leur intégralité. Les tâches plus complexes sont partiellement automatisées et renvoyées aux centres de traitement pour une intervention manuelle.
AGENCE DU REVENU DU CANADA (ARC)	<ul style="list-style-type: none"> - Automatisation robotisée des processus (ARP) : Une solution logicielle qui emploie des travailleurs virtuels (robots) qui reproduisent des étapes à volume élevé, répétitives et fondées sur des règles dans les processus opérationnels. L'utilisation de l'ARP peut avoir un effet positif à la fois sur la satisfaction des employés et sur l'amélioration du service aux Canadiens, notamment la réduction des erreurs humaines, la réduction des tâches monotones, l'augmentation de la productivité et la possibilité pour les employés de trouver du temps pour se consacrer à des tâches à valeur ajoutée. 		
SECRÉTARIAT DU CONSEIL DU	<ul style="list-style-type: none"> - Identité numérique : Démonstration du plus petit produit viable (PPPV1) de Connexion 	Cybersécurité	Division des politiques de l'information et de la protection des renseignements

TRÉSOR DU CANADA (SCT)	Canada, y compris les capacités actuelles et futures de PPPV2.	<ul style="list-style-type: none"> - Démonstration d'un outil de suivi qui analyse les sites Web et les domaines de courriel accessibles au public pour appuyer la conformité automatisée aux politiques. - Démonstration de l'outil d'évaluation SaaS du gouvernement du Canada (GC) pour appuyer les services d'informatique en nuage de niveau 0 (non classifiés) conformément au Modèle d'assurance à plusieurs niveaux de l'informatique en nuage du GC, et à l'appui de l'approche d'évaluation de la sécurité du SaaS du GC. 	personnels : Pour faciliter la prestation des services, en collaboration avec la collectivité fédérale de la protection des renseignements personnels, la Division a élaboré un modèle d'entente d'échange de renseignements et mis à jour ses directives. Ce modèle est conçu pour un partage interfédéral à des fins administratives, mais pourrait être adapté à d'autres scénarios.
IMMIGRATION, RÉFUGIÉS ET CITOYENNETÉ CANADA (IRCC).	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à l'essai de la facilité d'emploi virtuelle et recherche sur les utilisateurs auprès des clients : Comme la pandémie a obligé IRCC à modifier ses projets de recherche sur la conception centrée sur la personne et de mise à l'essai de la facilité d'emploi en ligne, les activités qui étaient auparavant menées presque entièrement en personne tirent maintenant parti de la technologie (planification en ligne, vidéoconférence, tableaux blancs virtuels). 		
ANCIENS COMBATTANTS CANADA (ACC)	<ul style="list-style-type: none"> - Initiative sur les outils de recherche de dossiers médicaux relatifs au service : 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 de grands volumes de dossiers médicaux relatifs au service pour obtenir de l'information pertinente à une demande de prestations d'invalidité. 		
ALBERTA	<ul style="list-style-type: none"> - Service aux entreprises : Subvention pour la relance des petites et moyennes entreprises (COVID-19) : La Small and Medium Enterprise Relaunch Grant (SMERG) offre une aide financière aux organismes de 	<ul style="list-style-type: none"> - Service aux entreprises : Examen conjoint de la Loi et du règlement sur les jeux, l'alcool et le cannabis : Un examen conjoint de la <i>Gaming, Liquor and Cannabis Act</i> et de sa réglementation avec l'Alberta Gaming, Liquor and Cannabis 	

	l'Alberta (entreprises, coopératives et organismes sans but lucratif) qui ont reçu l'ordre de fermer ou de réduire leurs activités et dont les revenus ont diminué d'au moins 30 %, en raison de la pandémie COVID-19. Le gouvernement de l'Alberta s'est engagé à verser 575 millions de dollars pour les premiers versements du SMERG, puis 350 millions de dollars de plus pour le paiement du printemps.	(AGLC) pour appuyer de nouvelles possibilités pour les permis d'alcool afin de générer des revenus supplémentaires tout en offrant aux Albertains un plus grand choix de produits.	
MANITOBA	- Habilitation de la technologie d'agent conversationnel : La technologie d'agent conversationnel est une initiative stratégique visant à permettre la transformation numérique des services au sein du gouvernement du Manitoba. Le Manitoba examine d'éventuels cas d'utilisation d'agent conversationnel qui généreront un bon rendement du capital investi.		
ONTARIO	- Actualisation de l'enregistrement en ligne des nouveau-nés en Ontario (après octobre 2021) - Parcours d'adoption du numérique de l'Ontario – Leçons retenues (après février 2022)	Portail d'aide sociale MesPrestations (après octobre 2021)	Progrès de l'Ontario en matière d'identification numérique (après février 2022)

Enjeux 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'automne 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 :

- Les administrations souhaitent en apprendre davantage sur **la façon dont les organisations tirent parti de solutions numériques pour créer de meilleurs outils et services numériques.**
- Les administrations souhaitent également savoir comment les **gouvernements FPT peuvent collaborer pour offrir une navigation et un soutien plus intégrés aux clients dans l'ensemble des administrations.**

Mobilisation numérique



- Les administrations continuent de **valoriser l'information partagée** sur la modernisation des services et les services numériques, y compris l'information sur les **stratégies d'adoption numérique réussies et sur les lacunes en matière d'accès numérique et d'alphabétisation numérique.**

Transformation numérique



- On aimerait en apprendre davantage sur les domaines suivants : **cadre stratégique, réalisation des avantages (c.-à-d. efficacité, possibilités de monétisation), modèle de gouvernance, modèle de collaboration public-privé, réalisation et promotion des consultations publiques.**

Identification numérique



- Les administrations souhaitent savoir **comment les organisations utilisent les normes à l'échelle de l'organisation pour assurer l'interopérabilité, l'accessibilité et la qualité des données.**

Planification stratégique intégrée



- **La réponse à la pandémie de la COVID-19 et la reprise des activités** dans l'ensemble des ordres de gouvernements constituent des questions d'intérêt pour les membres du CPSSP.
- Les administrations souhaitent 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 pandémie de la COVID-19 et reprise des activités



- 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'échanges 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 organisationnelles, les priorités, les enjeux et les besoins et les sujets d'intérêt.
- L'échange d'information aide à stimuler le réseautage, l'innovation et la croissance à l'échelle nationale dans l'ensemble des administrations membres. Pour ce faire, il faut :
 - donner l'occasion aux administrations de présenter les travaux actuels et en cours;
 - documenter les leçons retenues qui pourraient être intéressantes;
 - promouvoir la transparence au sein des divers gouvernements.
- Le secrétariat de L'Institut des services axés sur les citoyens (ISAC) coordonne les efforts d'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 (la page Web Citoyens en tête) 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 les réunions virtuelles du CPSSP d'octobre 2021, un total de **15** 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 :

Maria Luisa Willan

Directrice, Conseils mixtes.

maria.willan@iccs-isac.org

Téléphone : 437-999-6254