

Modèle de partage de l'information du CPSSP – septembre 2019

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2019.

Les informations contenues dans ce document ne peuvent être partagées sans l'approbation de l'administration membre (auteur).

Administration :	Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Mettez en relief les principales réalisations en matière de prestation de service, et/ou des étapes importantes réalisées dans votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.</p>	<p>Vidya Shankarnarayan</p>
<p>2. Priorités : Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme principale priorité/initiative au cours des 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>Vidya Shankarnarayan</p>

Identité numérique ISDE a reçu une approbation de la part du Sous-comité sur la gestion de l'identité (SCGI) afin de consulter ses documents des composantes organisationnelles vérifiées, en collaboration avec le Conseil de l'identification et de l'authentification numériques du Canada (CIANC). La consultation a pour but de mieux comprendre les considérations du secteur privé dans le contexte du profil des organisations vérifiées du secteur public.

Numéro d'entreprise (NE) : Au moins 23 ministères dans l'ensemble de 104 services utilisent le NE comme identificateur normalisé. On a conclu 33 ententes d'utilisation des données d'identité du NE afin de soutenir la prestation de services et d'accéder au service de validation Web du NE de l'Agence du revenu du Canada (ARC). Les 19 ministères avec lesquels on a conclu ces ententes sont maintenant reliés directement au service. ISDE et le ministère de la Justice Canada ont communiqué avec les administrateurs généraux pour obtenir la confirmation qu'aucun obstacle juridique ne se pose à l'adoption du NE. La sensibilisation et la mobilisation se poursuivent à mesure que les ministères demandent de l'aide en adoptant et en intégrant le NE dans le cadre de leurs services.

Bureau numérique : ISDE a mis sur pied un salon numérique, qui offre de l'aide « sur place » pour utiliser pleinement les outils numériques en milieu de travail, afin d'améliorer les résultats de la prestation de services. Le salon numérique a fait l'objet d'une mise en œuvre réussie, car plus de 6 500 clients se sont rendus au bureau jusqu'à présent, 99 % d'entre eux ont indiqué un taux de satisfaction et 30 visites ont été réservées par d'autres ministères. Les outils de productivité, y compris Office 365 sur le nuage, permettent aux employés d'accéder aux courriels, aux fichiers et aux horaires de n'importe où en tout temps.

Canal mobile pour les petites entreprises : ISDE a lancé une version précoce de l'application en juin 2019 portant sur 196 services, ainsi qu'un assistant des entreprises (robot conversationnel) comportant plus de 800 questions en vue d'aider les PME.

Canal mobile pour les petites entreprises : Le ministère continuera à accélérer les services numériques en intégrant des canaux Web et mobile. Cela facilitera l'expérience intégrée que les clients recherchent lorsqu'ils accèdent aux services gouvernementaux par l'intermédiaire d'une plateforme numérique omnicanaux. On accroîtra également le nombre des services de l'application d'Entreprises Canada qui passera de 196 services de base à 1 800 services accessibles.

Centre d'expertise de la conception d'ISDE : Le Centre d'expertise de la conception (appuyé par le Laboratoire de l'innovation d'ISDE) comprend une équipe multidisciplinaire qui encourage l'utilisation de méthodologies novatrices afin de surmonter des défis complexes liés aux politiques, aux programmes ou aux règlements dans le cadre de la fonction publique, en vue de faire progresser la transformation numérique d'ISDE.

Le Centre d'expertise de la conception mène actuellement une recherche sur les utilisateurs afin de mieux comprendre l'expérience des clients lorsqu'ils interagissent avec les programmes et les services d'ISDE. La recherche permettra d'enregistrer l'expérience des clients d'ISDE, de cerner les chevauchements entre les secteurs d'activités d'ISDE et de dégager des résultats et des idées en vue d'éclairer les conseils sur la transition. Le processus de recherche, qui s'appuie sur une méthodologie de réflexion conceptuelle et est conforme au Manuel numérique d'ISDE, permettra d'analyser les données recueillies au moyen de séances de conception, d'entrevues et d'observations des intervenants internes et des clients d'ISDE à l'échelle de divers groupes (y compris les femmes et les Autochtones) en vue de créer des personnages de clients, des cartographies de parcours et des données liées à la recherche sur les utilisateurs à l'échelle organisationnelle.

Identité numérique ISDE dirige les composantes de l'organisation vérifiée et de la relation vérifiée du Cadre de fiabilité pancanadien (CFP), une série de normes permettant aux gouvernements de se fier aux processus de validation de l'identité des autres gouvernements. ISDE a achevé la première partie d'une validation de principe (VP) en trois parties sur l'identité numérique aux fins de l'entreprise, afin d'éclairer l'élaboration du CFP. Les résultats de la VP seront transmis prochainement aux membres du CPSSP.

Numéro d'entreprise – En collaboration avec l'ARC, ISDE continuera d'encourager l'adoption du NE dans l'ensemble du paysage fédéral, conformément à la nouvelle Directive sur le NE, qui stipule que les ministères et organismes fédéraux utilisent le NE [traduction] « comme identificateur standard des entreprises pour toutes les transactions entre les entreprises et leur ministère ou organisme, au plus tard le 1^{er} avril 2020 ». De plus ISDE est en train de lancer un magasin d'API du gouvernement du Canada avec un NE API qui permettra aux ministères de se connecter au service de validation Web en 2019.

Magasin des API du GC : ISDE dirige le magasin d'API du gouvernement du Canada, une plateforme de gestion et de prestation de services pour les API du gouvernement du Canada. Cela permettra l'échange de données et de services avec le gouvernement et l'amélioration des processus opérationnels, en plus de conduire à la création de nouveaux services numériques novateurs pour les Canadiens par l'industrie et les gouvernements. L'échange de données et de services qui serait rendu possible par le

	<p>magasin d'API du gouvernement du Canada pourrait conduire à l'intégration des services entre les administrations et à la création de nouveaux services numériques. ISDE a lancé le magasin d'API du GC le 2 avril 2019.</p> <p><u>Atelier de conception de services en collaboration avec les programmes du Service de croissance accélérée (SCA)</u> : ISDE organisera un atelier de conception de services au début d'octobre en collaboration avec les programmes du SCA d'ISDE et d'autres ministères fédéraux. Le but est de recueillir des points de vue en vue de contribuer à la création d'une base de données commune pour les profils utilisateurs, afin de permettre aux programmes et aux propriétaires fonctionnels d'économiser du temps. De plus, l'atelier facilitera les collaborations éventuelles dans l'ensemble des programmes du SCA participants. Les points de vue recueillis appuieront également le service de gestion des relations avec les clients.</p>	
<p>3. <u>Présentation/partage</u> : Y a-t-il des ressources dans votre administration telles que les demandes, les processus, etc., que d'autres administrations peuvent avoir un intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre administration?</p> <p>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p>	<p><u>Identité numérique</u> : Le prototype « Une fois suffit » en collaboration avec le SCT, l'ARC, EDSC et la C.-B. met à profit la technologie et les leçons apprises liées à l'identité numérique d'ISDE aux fins du PV des entreprises.</p>	Vidya Shankarnarayan
<p>4. <u>Enjeux et besoins</u> : Précisez les enjeux en matière de prestation de service que vous aimeriez partager avec le Conseil et le type d'assistance dont vous aurez peut-être besoin de la part du CPSSP.</p>	<p>Coordination d'activités semblables à l'échelle du gouvernement afin d'éviter le chevauchement.</p>	Vidya Shankarnarayan