



Renseignements fondés sur des données

Guy Gordon, directeur général, Innovation et prestation de services, gouvernement du Manitoba

CPSFP - Charlottetown (Î.-P.-É.)

Le 5 octobre 2017

Objectif

- Donner suite à la demande de recherches en matière de renseignements fondés sur des données, qu'ont formulée la Table des sous-ministres fédéraux, provinciaux et territoriaux sur la collaboration en matière de prestation de services (Table des SM FPT), ainsi que les greffiers et secrétaires de Cabinet
 - Convaincre les membres de faire de cette question une priorité permanente du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSFP) et de définir le rôle futur des conseils mixtes
- Décrire, en plus d'en faire ressortir l'importance, les projets canadiens en cours qui portent sur les renseignements fondés sur des données et qui visent à amener les administrations à partager leurs données et à participer à l'analyse de celles-ci afin d'améliorer la prestation des services





- En mai 2016, la Table des SM FPT demande d'inclure dans la question prioritaire des renseignements fondés sur des données (RFD) la recherche sur les données ouvertes et les mégadonnées. Le groupe de travail spécial alors mis sur pied se compose de représentants des organismes suivants : les gouvernements du Manitoba et de la Colombie-Britannique, ISDE, ARC et EDSC.
- Les membres de ce groupe conviennent d'axer leurs efforts sur l'apprentissage grâce à l'établissement et au maintien de partenariats en la matière qui contribueraient à renforcer la capacité des diverses administrations et à améliorer la prestation des services.
- À Victoria (à l'automne 2016), les conseils mixtes conviennent que le CPSFP devrait obtenir des résultats préliminaires sur les RFD avant de leur revenir.
- En avril 2017, les greffiers et secrétaires de Cabinet s'intéressent beaucoup à la priorité que constituent les RFD et soulignent que l'initiative ne compte pas de champion au niveau des SM.
- En mai 2017, la Table des SM FPT accepte de confier la question des RFD à la communauté FPT des services, étant donné qu'aucune autre tribune FPT ne pourrait examiner les avantages des RFD sous l'angle des services.

Manitoba : le chef de file en matière de RFD



- Le 12 juillet 2017, Scott Sinclair, sous-ministre du Manitoba, accepte d'agir comme champion de cette initiative prioritaire.
- Les gouvernements du Manitoba et du Canada collaborent pour accroître la demande au Manitoba relative au Bon d'études canadien, notamment en ce qui concerne la manière d'augmenter l'information sur l'éducation, la santé et le secteur des services sociaux.

Exploiter le plein potentiel des RFD



Les administrations utilisent déjà activement des données pour améliorer le service ...

1) Les données façonnent les programmes et les modèles de prestation.

2) Les données aident à axer davantage les services sur les clients.

2) Les données atténuent les risques et réduisent la fraude.

5) Les données deviennent accessibles et leur valeur pleinement exploitée.

**RENSEIGNEMENTS
FONDÉS SUR DES
DONNÉES**

4) Les données nous permettent d'attribuer les ressources plus efficacement.

3) Les données nous aident à mieux connaître nos clients et les services dont ils ont besoin.

... mais nous pouvons en faire encore plus si nous travaillons ensemble.

1) Les données façonnent les programmes et les modèles de prestation.



**Colombie- Britannique : Analyse classique et/ou analyse
prévisionnelle
de l'apprentissage machine**

*Prévoir la réussite possible des programmes de formation
professionnelle et de stagiaires*

Saskatchewan Logement stable

*Déterminer l'incidence du logement stable sur les résultats positifs
obtenus par les clients qui ont accès à divers services
gouvernementaux*

2) Les données atténuent les risques et réduisent la fraude.



ARC : Analyse prévisionnelle

Recenser les entités à risque élevé à partir de modèles statistiques fondés sur les stratagèmes fiscaux connus et nouveaux, afin de prévenir la fraude et empêcher les remboursements d'impôt injustifiés

EDSC : Apprentissage machine – Extraction essentielle de l'information

Assurer l'extraction essentielle de l'information par le biais de l'apprentissage machine dans le but de déterminer les paiements en moins ou en trop et les autres risques ministériels

3) Les données nous aident à mieux connaître nos clients et les services dont ils ont besoin.



Alberta : Échange et intégration des données

Intégrer les données des ministères afin de mieux cerner les segments clients vulnérables (p. ex., les clients souffrant de troubles causés par l'alcoolisation foétale)

Saskatchewan : Soutien à la refonte de l'aide au revenu

Comprendre nos clients et les services qu'ils utilisent afin de déterminer quels clients bénéficieront le plus de programmes précis (p. ex., éviter les interactions avec les programmes d'aide au revenu, de services sociaux et de justice pénale)

4) Les données nous permettent d'attribuer les ressources plus efficacement.



Colombie- Britannique : Automatisation intelligente – Agent cognitif

Utiliser des travailleurs virtuels automatisés pour que les employés puissent axer leurs efforts sur les activités de plus grande valeur (p. ex., extraire, modifier et vérifier les diverses demandes)

EDSC : Apprentissage machine – Analyse prévisionnelle

Classer par catégories et trier les éléments de travail plus efficacement à l'aide de l'apprentissage machine afin de cerner les demandes et l'urgence des demandes

5) Les données deviennent accessibles et leur valeur pleinement exploitée.



Alberta : Échange de données – Plateforme intégrée d'analyse des données (PIAD)

Favoriser l'adoption d'une approche pangouvernementale pour exploiter la valeur des données en mettant l'accent sur les personnes, les processus et la technologie dans le cadre d'une stratégie pangouvernementale d'analyse des données.

Alberta : Analyse descriptive – Services intégrés

Améliorer la compréhension, l'interprétation et l'utilisation de données par les utilisateurs grâce à un outil de visualisation des données interactif et libre-service pouvant produire notamment des diagrammes, des graphiques, des tableaux de bord et des cartes

6) Les données aident à axer davantage les services sur les clients.



Colombie- Britannique : Apprentissage machine – Traitement du langage naturel

Faciliter les recherches pour les clients et accroître la précision de celles-ci grâce à l'apprentissage machine servant à classer par catégories les pages Web afin de mieux apparier les thèmes aux recherches

EDSC : Apprentissage machine – Analyse des sentiments

Utiliser l'apprentissage machine pour obtenir une meilleure rétroaction des clients grâce à l'application de la reconnaissance vocale aux appels des clients dans le but d'améliorer leur expérience des services

Conjuguer nos efforts collectifs



Les membres du CPSFP ont fourni beaucoup d'autres exemples de l'utilisation des données pour améliorer la prestation des services (voir le document distribué). . .

En se servant comme exemples des initiatives des diverses administrations, nous pouvons travailler ensemble pour mieux comprendre le sujet. . .

Projets pilotes



- Le groupe de travail sur les RFD met en évidence quatre projets afin de démontrer le potentiel des données ouvertes et de l'analyse des données.
- Les occasions de participer et les avantages pour les membres du CPSFP ont été décrits pour chaque projet.
- Les membres sont invités à réfléchir à la façon dont ces projets et les RFD peuvent permettre à leurs administrations d'atteindre leurs objectifs en matière de services.

Projet n° 1 : Projet sur le chômage chronique



Responsable : Genevieve Lambert (C.-B.)

Présentateur : Ron Hinshaw (ServiceBC)

Résultats escomptés :

- Cibler les services dans le but d'en accroître l'efficacité et d'améliorer les résultats en matière de chômage
- Adapter les services pour qu'ils répondent aux besoins particuliers des travailleurs et permettent des interventions hâtives

Exigences relatives à la participation :

- Identifier le chercheur ou l'analyste dans le domaine des données qui peut assurer la liaison avec l'équipe de projet
- Arrimer les jeux de données au projet de la C.-B. afin d'obtenir un nouvel éclairage

Description du projet :

- Savoir comment utiliser l'analyse des données pour mieux cibler les services dans le but d'accroître leur efficacité et d'améliorer les résultats en matière de chômage
- Adapter les services pour qu'ils répondent à des besoins particuliers et permettent les interventions hâtives nécessaires pour éviter que les utilisateurs soient obligés d'avoir recours à l'aide au revenu

Projet n° 2 : Recherche fédérée sur les jeux de données de grande valeur et les données ouvertes



Responsables : Mélanie Robert (SCT) et Mark Diner (Alb.)

Présentatrice : Mélanie Robert, directrice exécutive (SCT)

Résultats escomptés :

- Favoriser la divulgation par les administrations des jeux communs de données de base et d'autres importants jeux de données
- Mener un projet pilote d'un service fédéré de recherche qui permettra aux Canadiens d'avoir accès aux données, quel que soit le gouvernement qui les possède

Exigences relatives à la participation :

- Créer un portail de données ouvertes bénéficiant de la participation des citoyens
- Veiller à ce que les jeux de données s'harmonisent aux modèles de mégadonnées du gouvernement du Canada aux fins de l'activité de recherche fédérée des données ouvertes

Description du projet :

- Définir des critères de récupération des jeux de données de grande valeur et recommander une liste de jeux de données de base que toutes les administrations devraient essayer de divulguer
- Établir les paramètres fonctionnels, créer une architecture technique, déterminer les critères en matière de langues officielles des champs des mégadonnées et mettre en œuvre le service fédéré de recherche

Projet n° 3 : Connaître vos clients grâce à des jeux de données du gouvernement fédéral et d'autres administrations

Responsables : Jean-Francois Ruel (ARC) et Ginette Gervais (EDSC)

Présentateurs : Urvashi Dhawan Biswal, Laboratoire de l'innovation d'EDSC, et Donald Adéa, Division de l'intelligence d'affaires et des données, Agence du revenu du Canada



Résultats escomptés :

- Savoir comment mieux cibler les efforts liés aux nouveaux modes de prestation électronique pour favoriser l'utilisation des services en ligne par les clients
- Mieux comprendre l'incidence des services électroniques sur les Canadiens, y compris les clients vulnérables
- Accroître l'utilisation et la valeur des jeux de données fédéraux et de ceux des provinces et territoires
- Concevoir un indice de vulnérabilité électronique FPT que pourraient utiliser toutes les administrations

Exigences relatives à la participation :

- Contribuer des données sur l'utilisation des services électroniques aux fins des jeux de données ouvertes
- Identifier le chercheur ou l'analyste dans le domaine des données qui peut assurer la liaison avec l'équipe de projet

Description du projet :

- Ajouter les données fiscales de l'ARC à l'indice de vulnérabilité électronique d'EDSC afin de fournir un affichage côte à côte qui permettrait de mieux comprendre l'utilisation et l'accessibilité aux services en ligne
- Ajouter les jeux de données provinciaux et territoriaux des provinces et territoires participants

Projet n° 4 : Environnement d'essai fondé sur l'informatique en nuage d'ISDE



Responsable : Laura Morin, directrice (ISDE)

Présentatrice : Christian Laverdure, directeur général (ISDE)



Résultats escomptés :

- Accroître l'accès aux données d'entreprise par le biais du numéro d'entreprise
- Maximiser les résultats des programmes grâce à plus d'analyses et à un processus décisionnel fondé sur des données
- Favoriser l'adoption du numéro d'entreprise en démontrant les avantages de l'information stratégique

Exigences relatives à la participation :

- Inclure les administrations qui ont déjà adopté le numéro d'entreprise et qui contribuent à la disponibilité des données des programmes ou qui sont sur le point de le faire
- Inclure les administrations qui veulent participer au comité consultatif des utilisateurs et aux essais clientèle

Description du projet :

- Créer une plateforme fondée sur l'informatique en nuage qui renfermerait des données d'entreprise synthétiques détenues par les gouvernements - données liées par le numéro d'entreprise - dont peuvent tirer parti les partenaires FPT et les chercheurs pour créer des modèles analytiques visant à répondre aux questions, à mieux comprendre les enjeux et à améliorer le processus décisionnel

Questions



- Y a-t-il des administrations intéressées à créer un partenariat?
- Les administrations voudraient-elles proposer d'autres projets?
- Comment pouvons-nous faire de cette question une priorité du CPSFP compte tenu de l'intérêt de mettre de l'avant cette priorité exprimé par les greffiers et les secrétaires de Cabinet ?
- Comment pouvons-nous profiter de l'expertise et des ressources du Conseil mixte?

Prochaines étapes



- Présenter à la Table des SM FPT, en janvier 2018, les résultats clés et faire le point sur les projets en cours
- Examiner la création d'un groupe des RFD sur GCcollab comme première étape de la création d'une communauté de pratique FPT des RFD
- Démontrer aux greffiers et secrétaires de Cabinet les résultats concrets (avantages des projets et collaboration officielle) réalisés, en avril 2018 (à déterminer)