



Renseignements fondés sur des données Mieux connaître vos clients grâce à des jeux de données FPTM

Urvashi Dhawan Biswal, Laboratoire de l'innovation d'EDSC

Donald Adéa, ACR

CPSFP - Charlottetown (Î.-P.-É.)

Le 5 octobre 2017

Objectif



- Créer un affichage côte à côte de jeux de données anonymes d'ARC et d'EDSC
 - Améliorer la valeur du jeu de données de base en ajoutant des données fournies par les administrations provinciales et territoriales participantes.
- Favoriser l'adoption de l'indice de vulnérabilité électronique (IVE) par les provinces et les territoires.
- Définir les avantages de lier les jeux de données fédérales, provinciales et territoriales à l'IVE.
- Travailler aux priorités des conseils mixtes en matière de données ouvertes et de nouveaux modes de transmission électronique à partir de renseignements fondés sur des données.

Contexte du projet



- Après la réunion des SM en mai, l'ARC et EDSC ont été invités à accélérer leurs travaux et à produire des résultats.
- Les SM étaient d'avis que EDSC, l'ARC et les administrations participantes pouvaient constituer des jeux de données anonymisées afin de mieux comprendre comment les Canadiens utilisent la plateforme électronique.
- Ils reconnaissaient que de mieux comprendre les choix des clients en matière de mode de transmission électronique contribuerait aux efforts déployés sur le plan des modes de transmission à l'appui des objectifs des conseils mixtes, du CPSFP et de la Table des SM FPT.

Argumentaire : Avantages du projet

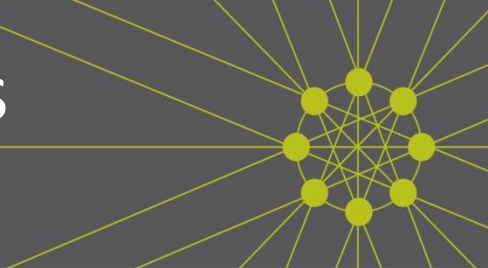


L'utilisation des jeux de données de l'ARC et d'EDSC constitue un exemple de l'ajout par une administration de ses propres données sur les services à l'IVE d'EDSC dans le but de démontrer le degré de probabilité que les clients se butent à des défis lorsqu'il s'agit d'effectuer leurs déclarations de revenus en ligne et les facteurs qui permettent d'arriver à un indice unique.

D'autres services pourraient adopter la même approche, ce qui permettrait à l'ARC, à EDSC et à d'autres administrations participantes de :

- cibler avec plus de succès les populations qui bénéficieraient de nouveaux modes de transmission;
- concevoir des interventions sous forme de programmes pour les populations les plus difficiles à rejoindre en se fondant sur des éléments sociogéographiques;
- veiller à ce que les services soient accessibles aux clients qui ont de la difficulté à effectuer des transactions en ligne.

Données anonymisées provenant des déclarations de revenus de l'ARC



- L'ARC publie régulièrement des jeux de données qui respectent le critère de publication du portail des données ouvertes.
- Les jeux de données de l'ARC peuvent être présentés sous forme de regroupements normalisés de sorte qu'ils puissent être ajoutés à d'autres jeux de données fédéraux, provinciaux et territoriaux.
- Un exemple est la publication des Statistiques sur les particuliers par méthode de production des déclarations (en ligne et sur papier).
 - Tous les renseignements personnels d'environ 27 millions de déclarants fiscaux ont été supprimés du jeu de données.

Indice de vulnérabilité électronique : Innovation relative aux données



- Étant donné la conversion aux services numériques, il est important de comprendre les répercussions que cela aura sur les clients.
- Une plus grande vulnérabilité de la population locale à l'égard de la conversion à une prestation électronique des services crée une plus forte demande pour les services.
- Statistique Canada a lié sa base de données sur l'Enquête nationale auprès des ménages (ENM) de 2011 et celle sur l'emplacement de ses points de service en personnes afin de démontrer que chaque ménage avait accès à un centre de Service Canada dans un rayon de 50 kilomètres.
- Une analyse subséquente des profils sociodémographiques a produit trop de statistiques; il a donc fallu créer un répertoire regroupant les indicateurs sous certains grands constats afin d'alimenter le processus décisionnel (annexe A).

Composantes de l'indice de vulnérabilité électronique



Étant donné que l'ENM de 2011 ne comptait pas de questions liées à la vulnérabilité électronique, des facteurs démographiques fortement corrélés (âge, études, faible revenu, etc.) ont été extraits de l'ENM, de l'Enquête canadienne sur l'utilisation d'Internet et du Programme pour l'évaluation internationale des compétences des adultes (PEICA) afin de générer les indices de vulnérabilité électronique dans l'ENM.

- Accès : Les clients potentiels disposent-ils des moyens pour accéder aux services en ligne?
- Compétences : Les clients potentiels disposent-ils des compétences nécessaires pour accéder aux services en ligne?
- Confort : Les clients potentiels souhaitent-ils accéder à des services en ligne?

Vulnérabilité de base

Aucune utilisation de l'Internet
Aucun accès à l'Internet à domicile
Faibles compétences informatiques
Pas à l'aise avec les services bancaires en ligne
Pas à l'aise d'interagir avec les gouvernements en ligne

Vulnérabilité modérée

Pas de téléphone intelligent
Compétences informatiques modestes à moyennes

Évaluation de la vulnérabilité électronique



L'IVE accorde une cote allant de 0 (la plus faible) à 100 (la plus élevée) à chaque répondant à l'ENM âgé de 16 ans et plus. Une cote moyenne en vertu de l'IVE de la population qui vit dans un rayon de 50 km de chaque centre de Service Canada a été calculée et référencée.

Centre de Service Canada :

**Shoal Lake
(MB)**



Population dans un rayon de 50 km	8600
IVE moyen pour cette population	52,38
Population très vulnérable	1505

Qu'est-ce qui contribue à l'indice élevé?

- Forte représentation des aînés dans la région (23,2 %)
- Taux élevé de personnes à faible revenu (28,8 %)
- Population fortement rurale (81 %)
- Taux de la population Arborgène (20.5%)

Centre de Service Canada :

**Winnipeg La
Verendrye
(MB)**



Population dans un rayon de 50 km	75498 0
Cote moyenne relative à la population en vertu de l'IVE	37.17
Population très vulnérable	54740

Qu'est-ce qui contribue au faible indice?

- Faible représentation des aînés dans la région (13,1 %)
- Taux bas de personnes à faible revenu (15,6 %)
- Population surtout urbaine (90.6 %)
- Taux de la population Arborgène (11,2%)

Facteurs qui accroissent l'EVI



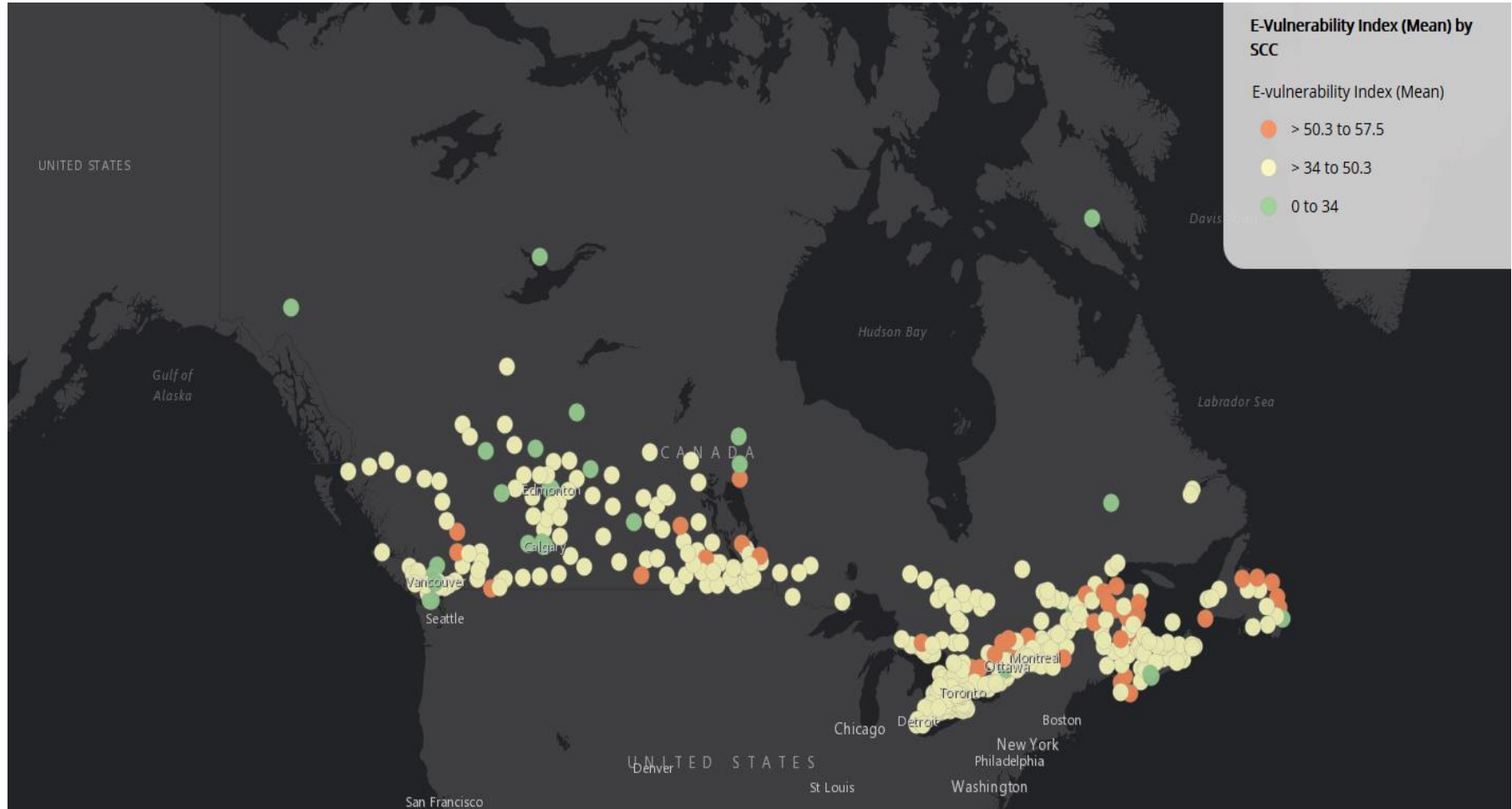
- Taux élevé d' aînés
- Faible revenue
- Faible niveau d'éducation
- Récent immigrant
- Vivre en milieu rural

IVE : Données produites

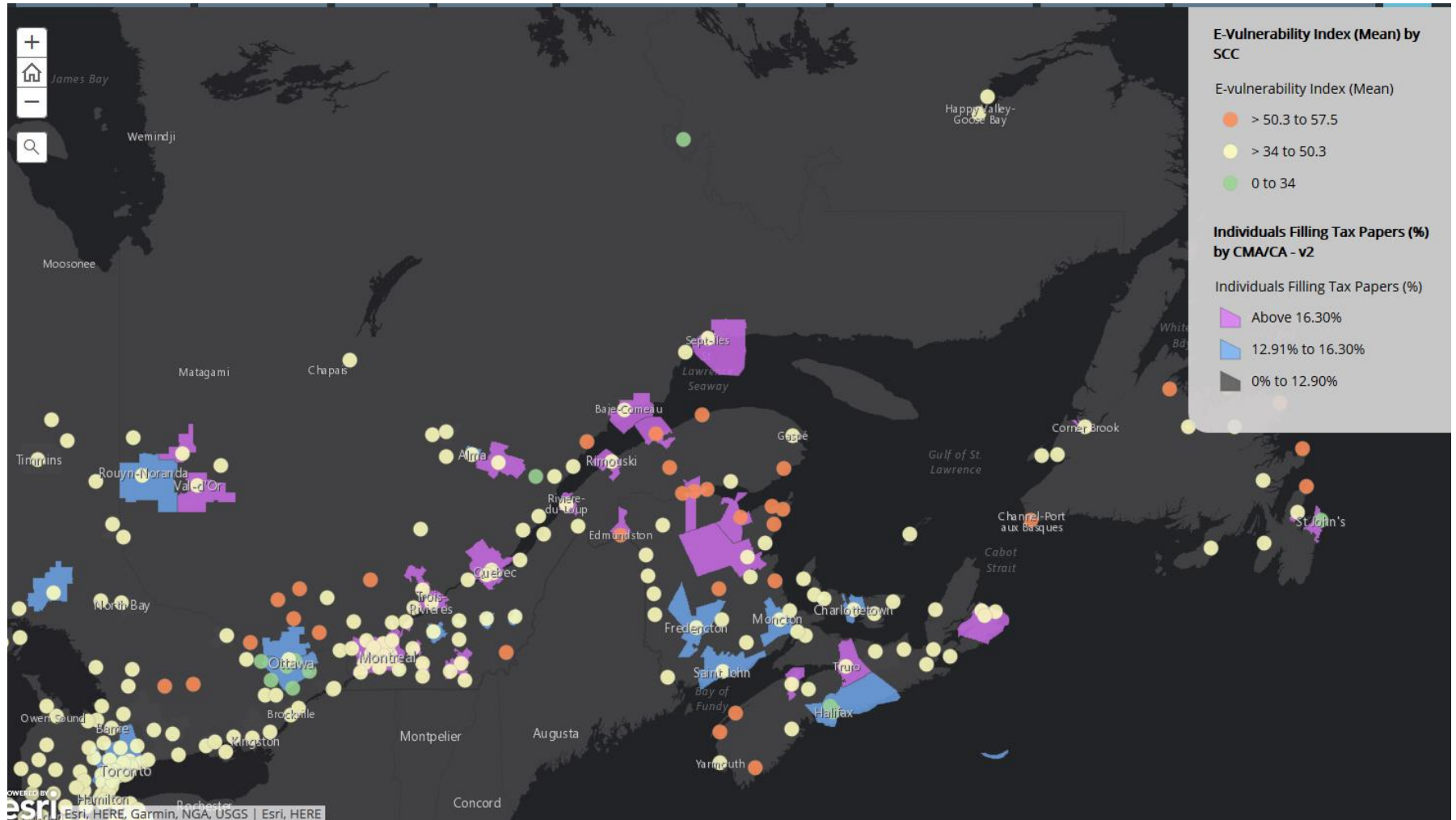


Service Canada Centers (SCC) information					Socio-Demographic variables												
SCC No.	SCC Name	SCC type	SCC's province	Population within 50 km	Male	Age - 65 +	Rural	Aboriginal	No HS Diploma	HS Diploma	Speaks Eng. & Fr.	HH income Low	Unemployed	Lone Parent	Single	Recent Immigrant	Disability
RC1103	Port Aux Basques	SCC	NL	8130	48	18,5	53,1	2,7	43,4	20,4	1,3	17,9	12,2	9,8	10	0,1	14,51
RC1104s1	Old Perlican	SO	NL	9760	48,3	20,9	81	1	33,5	25,7	1,3	25,7	7,5	10,6	10,5	0	14,14
RC1127	Placentia	SCC	NL	7130	50,5	19,6	57,2	1,9	29,6	17,6	1,2	18,6	9,7	6,5	11,8	0	15,29
RC1128	St. John's	SCC	NL	196880	48,3	11,9	15,3	2	16,6	24,2	7,1	13,8	4,3	12,6	9,8	1,1	10,65
RC1140s	Bonavista	SO	NL	7610	51	19,7	59,2	0,4	40,2	21,4	1,5	28,7	15,4	12,6	12	0	13,14
RC1141	Happy Valley	SCC	NL	9280	48,9	7,8	31,9	60,2	28,2	17,1	4,8	13,1	6,3	13,7	6,3	0,6	7,65
RC1141s	Sheshatshiu	SO	NL	9280	48,9	7,8	31,9	60,2	28,2	17,1	4,8	13,1	6,3	13,7	6,3	0,6	7,65
RC1143	Clarenville	SCC	NL	14370	48,4	18,2	70,9	1,3	38,7	22,0	2,6	20,8	7,8	12	7,6	0,6	15,73
RC1144	Marystown	SCC	NL	12480	49,8	13,4	67,8	1,4	31,9	19,0	3,4	19,2	9,1	12,1	8,1	0,2	13,38
RC1146	Gander	SCC	NL	15190	49,3	14,2	23,7	4,7	24,4	23,0	5	14,8	6,6	10,5	8,9	0,7	12,24
RC1148	Grand Falls-Windsor	SCC	NL	20090	48,3	17,3	20,3	4,6	31,0	22,8	3,1	21,5	7,5	11,4	9,4	0,5	15,33
RC1153	Harbour Grace	SCC	NL	41530	49,1	17,6	56,8	1	31,1	24,1	2,5	20,7	7,6	10,7	8,4	0,1	13,60
RC1154s	Lumsden	SO	NL	5360	48,3	17,9	100	1,9	40,2	25,2	0,6	16,1	9,7	5,4	6,5	0	12,13
RC1154s2	Twillingate	SO	NL	5910	49,9	19,7	100	1,7	45,5	21,7	1,3	26,7	9,6	10,4	7,8	0	16,75
RC1158	Stephenville	SCC	NL	16580	47,6	17,1	54,9	36,9	32,8	21,4	6,3	31	7,6	18	12,1	0,2	17,25
RC1158s	Port au Port	SO	NL	15820	47,7	17,3	52,8	37,1	33,9	21,4	8,1	32,2	7,5	17,8	12	0,2	17,38
RC1160	Corner Brook	SCC	NL	32410	48,9	16,3	26,6	15,7	25,6	22,8	3,7	16,8	6,9	12,6	9,1	0,3	13,17
RC1162	Springdale	SCC	NL	5670	49	20,9	51,5	0,7	40,0	27,6	1	21,4	7,7	9,3	8,7	0	14,46
RC1186	Labrador City	SCC	NL	9190	52,3	5,8	ND	3,3	15,6	23,2	10,2	5,8	3,3	8,7	6,9	1,2	6,31
RC1502	Kentville	SCC	NS	76720	48,8	17,7	56,8	2,5	25,1	23,8	7,7	18,9	5,4	11,9	11,1	1,1	18,82
RC1503	Bridgewater	SCC	NS	51640	48,9	20,4	72,4	3	27,7	21,9	5,8	19,7	10	10,1	11,9	1,5	19,40
RC1505	Dartmouth	SCC	NS	392420	48,5	12,2	21,9	2,4	15,9	24,2	12,1	14,7	4,2	11,6	11,9	3	13,73
RC1515	Halifax	SCC	NS	392290	48,5	12,2	21,9	2,4	15,9	24,2	12,1	14,7	4,2	11,6	11,9	3	13,72
RC1520	Port Hawkesbury	SCC	NS	20140	49,4	19,2	83,5	5,3	25,6	20,6	19,3	15,7	6,7	12,8	11,3	0,8	16,24
RC1523	Glace Bay	SCC	NS	93250	47,5	19,1	22,9	3	25,1	25,1	4,3	21,1	7,4	18,9	12,4	0,6	20,97
RC1524	Inverness	SCC	NS	8890	50	20,2	85,1	13,2	27,4	21,9	9,9	20,8	7,1	14,9	10,9	0,8	15,52
RC1538	Windsor	SCC	NS	109840	49	14,7	52	2,4	22,9	24,5	7,8	15,1	4,6	11,8	9,1	1	16,72
RC1540	New Glasgow	SCC	NS	47570	48,7	17,8	50,5	2,5	25,2	24,0	4,9	17,2	5,7	13,2	12,1	0,6	17,72
RC1541	Amherst	SCC	NS	23740	47,5	20,9	41,6	1,8	27,9	24,2	5	22,3	4,9	11,7	13,6	0,6	21,69
RC1545	Antigonish	SCC	NS	23050	48,3	15,7	78,5	4,3	21,1	22,4	8,9	14,6	5,6	12,3	10,9	1,2	13,32
RC1546	North Sydney	SCC	NS	94140	47,5	19,1	23,6	3	24,9	24,9	4,2	20,9	7,5	18,7	12,3	0,6	20,88
RC1556	Guysborough	SCC	NS	14990	49,3	17,5	98,5	6,4	29,8	20,1	8,2	17,4	5,7	10,8	9,9	0,6	15,21
RC1559	Sydney	SCC	NS	96210	47,6	19	25,2	3	25,0	24,9	4,2	21	7,6	18,7	12,3	0,6	20,86

Mappage de l'IVE



Mappage des déclarations en papier avec l'IVE



Incidence de l'IVE sur les services aux clients



- Fournir des données probantes à des fins stratégiques et opérationnelles permettant de connaître les caractéristiques démographiques de la population vivant dans le rayon de service des centres de service
- Donner une image plus exacte des répercussions sur les particuliers et les centres de Service Canada de la transition aux services numériques
- Partager l'IVE avec des partenaires de service afin qu'ils adaptent leurs propres services
- Partager les jeux de données afin d'exploiter encore plus le potentiel de l'indice

Incidence de l'IVE sur les services aux clients (suite)



- Amélioration de la prestation des services grâce aux jeux de données du gouvernement fédéral et des autres administrations
 - Meilleure connaissance des répercussions des services et des caractéristiques de ceux qui y ont accès
 - Conception et prestation des programmes de service plus réfléchies, surtout ceux qui s'adressent à des segments précis de la population canadienne
- Amélioration de la valeur fonctionnelle de l'information du gouvernement fédéral et des autres administrations grâce à leurs jeux de données
 - Conformité au principe du gouvernement ouvert
 - Plus de transparence, responsabilisation et mobilisation des citoyens à l'égard des services socioéconomiques qu'ils reçoivent.

Questions/Prochaines étapes



- Avez-vous des questions à propos de l'exposé?
- Êtes-vous intéressés à utiliser des données sur les services électroniques, ou à en partager, afin de mieux servir vos clients?
- Avez-vous des idées? L'argumentaire a t-il assez clair?