

Modèle de partage d'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – Octobre 2017

ADMINISTRATION : ALBERTA	Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration en matière de prestation de services, au cours des six à douze derniers mois</p>	<p>Jackie Stankey, directrice exécutive intérimaire, Gestion des relations avec la clientèle, ministère des Services Alberta jackie.stankey@gov.ab.ca 780-415-0485</p> <p>Chantal Ritcey, directrice intérimaire, Transformation des services numériques, ministère des Services Alberta chantal.ritcey@gov.ab.ca 780-644-7925</p>

- **Programme MyAlberta eServices** (eservices.alberta.ca) – Ce programme offre aux Albertains un moyen de paiement simple et sécurisé en ligne pour différents services du gouvernement. Depuis son lancement le 8 juillet 2015, le programme MyAlberta eServices a permis de traiter plus de 270 000 transactions et d'encaisser plus de 114 millions de dollars.
 - L'intégration du programme MyAlberta eServices au système de traitement des paiements électroniques d'une entreprise tiers a été améliorée et les utilisateurs peuvent désormais effectuer leurs opérations sans quitter le site Web.
 - Trente services sont offerts par l'entremise du portail MyAlberta eServices dont les suivants : demandes d'accès à l'information et la protection de la vie privée, paiements d'amendes, vignettes d'inspection des véhicules utilitaires, laissez-passer de parcs Alberta, et inscriptions à des événements spéciaux.
- **MyAlberta Notify** (eservices.alberta.ca/notify) – Nouveau service qui permet aux Albertains de s'inscrire de façon très simple pour recevoir des alertes de rappel gratuites pour renouveler l'immatriculation de leur véhicule, leur permis de conduire, ou leur carte d'identité de l'Alberta avant qu'elle n'expire. Depuis son lancement en avril 2016, plus de 145 000 utilisateurs se sont inscrits au service.
 - Le passage aux avis électroniques fait économiser aux contribuables plus de 3 millions de dollars par an, tout en offrant aux conducteurs des options de rappel plus modernes et plus pratiques.
- **MyAlberta Digital ID Program** (id.alberta.ca) – Les Albertains peuvent créer un nom d'utilisateur et un mot de passe sécurisés pour accéder facilement à divers services gouvernementaux en ligne. La mise en place d'une plate-forme unique de gestion des identités en ligne permet aux citoyens de profiter d'une expérience familière et cohérente quel que soit le service en ligne dont ils ont besoin.
 - **MyAlberta Verify** est un nouveau module ajouté au programme de gestion des identités numériques de l'Alberta qui sera mis à la disposition du grand public vers la fin de cette année. Le service permettra au gouvernement de vérifier les identités des citoyens avec des outils numériques, de sorte que les Albertains puissent utiliser leur identité vérifiée au moyen de MyAlberta Digital ID pour accéder aux services personnels en ligne.
 - MyAlberta Verify respecte les exigences de sécurité de l'identité définies par le cadre pancanadien de fiabilité. Le service de vérification fournit un niveau plus élevé de sécurité des identités en utilisant des processus de vérification en personne bien développés pour produire et délivrer des permis de conduire et des cartes d'identité de l'Alberta.

	<ul style="list-style-type: none"> • Le service permettra la transformation numérique des services gouvernementaux autrefois considérés comme trop sensibles pour être offerts en ligne (c'est-à-dire, dossiers de santé). • Service Alberta et le gouvernement fédéral travaillent actuellement en collaboration sur deux projets pilotes qui permettront aux Albertains ayant une identité numérique vérifiée de renouveler leurs passeports et d'accéder en ligne aux services de prêts aux étudiants du gouvernement fédéral. <ul style="list-style-type: none"> • Services de communication en milieu de travail (SCMT) – Dans le cadre de ce projet, 37 000 téléphones du gouvernement de l'Alberta seront remplacés par des téléphones VoIP (voix sur protocole Internet). Toute l'infrastructure du réseau et tous les téléphones seront mis à niveau pour y intégrer des fonctions VoIP d'ici deux ans environ. <ul style="list-style-type: none"> • Un projet pilote a été mené à bien et nous procédons actuellement à des travaux de rénovation de 637 immeubles dans toute la province. Les initiatives suivantes ont été mises en œuvre pour assurer une amélioration continue des services : • Webchat – Une autre méthode pour communiquer avec le Bureau de service du gouvernement de l'Alberta. Cet outil qui ressemble à une application de messagerie instantanée vous permet de communiquer avec un agent du Bureau de service en temps réel. <ul style="list-style-type: none"> • Cet outil confère des avantages au gouvernement de l'Alberta tout comme à notre fournisseur de services, car il permet à un agent d'interagir avec trois clients en même temps. • Gestion des connaissances (GC) – Le gouvernement de l'Alberta se sert de réponses correctes pour fournir aux employés et aux agents du Bureau de service un accès aux articles de la base de connaissances et les aider à résoudre les problèmes courants (c'est-à-dire, comment configurer « Windows Hello » et permettre à votre Surface Pro de vous reconnaître et de vous connecter à votre compte). • Digital Worker (Travailleur numérique) – Le gouvernement de l'Alberta utilise des travailleurs numériques pour automatiser certaines tâches manuelles. « Digital Worker », autrement appelé « Robotics Process Automation », est un code qui peut prendre des décisions en fonction de critères bien définis et exécuter des tâches 24 heures par jour toute l'année. <ul style="list-style-type: none"> • Comme exemples de travailleurs numériques au gouvernement de l'Alberta, on pourrait mentionner les communications envoyées à partir de l'outil de gestion des services de technologies de l'information (TI) sur la mise à jour des tickets. Comme autre exemple dans le domaine l'éducation, on pourrait mentionner les professeurs qui utilisent les travailleurs numériques pour répondre à près de 80 % des questions des étudiants transmises à leur boîte de réception. 	
--	--	--

2. Priorités :

Veillez 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.

- **Programme MyAlberta eServices – Service Alberta travaille avec divers intervenants pour maximiser le nombre de services offerts par l'entremise du site Web.** Le programme s'emploie à automatiser les processus de rapprochement pour rendre les opérations financières plus efficaces. De nouvelles fonctionnalités sont en cours d'élaboration pour augmenter les types de services disponibles en ligne (c'est-à-dire, réservation d'événements, d'équipements ou d'installations, etc.).
Programme MyAlberta Digital ID – Service Alberta met tout en œuvre pour intégrer plus de services au programme et accroître le nombre d'utilisateurs de MyAlberta Verify. Le gouvernement de 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 grâce à MyAlberta Digital ID.
 - Le gouvernement de l'Alberta travaille également en collaboration avec le gouvernement du Canada pour fournir au Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada un outil d'intégration de l'environnement d'essai, qui aidera à déterminer les exigences des systèmes pour l'acquisition de solutions de cyber-authentification.
 - **MyAlberta Business ID** – Le gouvernement de l'Alberta élabore présentement une solution d'identité non vérifiée pour les entreprises. Le service permettra aux administrateurs et aux délégués d'interagir avec le gouvernement en ligne au nom d'une entreprise.
 - L'Alberta collabore activement avec des groupes de travail pancanadiens afin d'établir des identités numériques pour les entreprises pour leur permettre de se procurer les mêmes avantages multiples dont profitent les citoyens aujourd'hui (c'est-à-dire, services en ligne pratiques).
- **MyAlberta Disaster Relief Payments (Paiements de secours aux sinistrés MyAlberta)** – L'Alberta met à profit le service MyAlberta Verify pour faciliter la vie des citoyens en leur fournissant un moyen rapide et pratique de recevoir des fonds d'urgence pendant une catastrophe.
- **Numéro d'entreprise commun – Des fonds ont été alloués pour permettre l'adoption du numéro d'entreprise fédéral, et des intervenants au projet ont été mobilisés.** Service Alberta élabore présentement l'application de la passerelle de numéro d'entreprise commune de l'Alberta et se trouve à la première phase du processus (rechercher et extraire).
 - Cette passerelle permettra à plusieurs partenaires de se connecter au service du numéro d'entreprise commun de l'Agence du revenu du Canada (ARC), y compris les ministères du gouvernement de l'Alberta et les administrations municipales de la province. L'échéancier proposé pour la première phase de développement (rechercher et extraire) est juin 2018.
 - L'échéancier proposé pour la deuxième phase de développement (créer et mettre à jour) est septembre 2018.

	<ul style="list-style-type: none"> • Une ébauche du Protocole d'entente (PE) est en cours d'examen avec l'ARC et l'élaboration des règlements est en cours. • Données ouvertes/Analyses (open.alberta.ca) – Le portail Gouvernement ouvert (Open Government Portal) de l'Alberta a été lancé en août 2015 pour améliorer l'accès aux renseignements, aux données et aux publications du gouvernement. Le portail contient plus de 11 000 jeux de données et publications numériques portant sur un vaste éventail de sujets, tels que la santé, l'énergie et les ressources naturelles, pour n'en nommer que quelques-uns. Les responsables du programme collaborent actuellement avec le gouvernement du Canada pour regrouper les portails des gouvernements ouverts. <ul style="list-style-type: none"> • L'Alberta met également en œuvre une stratégie portant sur les mégadonnées et l'analyse des données. Cette stratégie a pour but d'explorer, de partager et d'exploiter les données gouvernementales à l'échelle de l'« entreprise » afin de fournir un aperçu de l'élaboration des politiques et d'améliorer la prestation des services. Un élément clé de la stratégie est la mise en œuvre d'un outil de visualisation des données organisationnelles qui permet aux utilisateurs opérationnels de créer des éléments de visualisation dynamiques, tels que des tableaux de bord de la direction. Par ailleurs, des études pilotes utilisant des méthodes d'analyse avancée pour avoir un aperçu du programme ont été réalisées. 	
<p>3. <u>Présentation/partage :</u> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'usage ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations dans leur secteur de compétence? <i>(cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • MyAlberta Disaster Relief Payments – D'autres administrations seront intéressées par le modèle albertain de distribution d'aide financière aux citoyens lors de catastrophes. Les récentes catastrophes, telles que les feux de forêt de 2 011 dans la région du lac Lesser Slave, les inondations de 2 013 dans le sud de l'Alberta et les feux de forêt de 2 016 à Fort McMurray et dans la municipalité régionale de Wood Buffalo ont démontré que le processus actuel de distribution des fonds d'urgence pendant une catastrophe s'appuie sur des opérations manuelles et ne répond pas aux besoins des Albertains, du gouvernement de l'Alberta et des organisations non gouvernementales. • L'Alberta met à profit le service MyAlberta Verify pour faciliter la vie des citoyens en leur fournissant un moyen rapide et pratique de recevoir des fonds d'urgence pendant une catastrophe. La solution permettra non seulement d'améliorer l'accessibilité des services, mais aussi de réduire le nombre de citoyens qui se rendent dans les centres de distribution d'urgence d'Alberta Works pour s'inscrire et recevoir des fonds d'urgence. En outre, la solution aidera le gouvernement à profiter des avantages suivants : <ul style="list-style-type: none"> • distribuer des fonds aux citoyens touchés plus rapidement et de manière plus pratique; • réduire les files d'attente des services en personne; • réduire la demande en cartes de débit prépayées onéreuses; • améliorer la reddition des comptes grâce à des processus d'audit et de production de rapports plus efficaces. 	

	<p>Les Albertains qui ne sont pas en mesure de recevoir des fonds d'urgence en ligne peuvent encore s'inscrire en utilisant la nouvelle solution en ligne; toutefois, ils doivent se rendre dans un centre de distribution d'Alberta Works pour recevoir les fonds en personne.</p>	
<p>4. <u>Enjeux et besoins</u> : 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>Il serait avantageux de recevoir des autres administrations de l'information supplémentaire dans les domaines suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Stratégie et avancement de la chaîne de blocs; • Stratégie et avancement des services numériques ou en ligne; • Stratégie et avancement de la gestion de l'identité numérique; • Stratégie et avancement du commerce électronique; • Stratégie et avancement des données ouvertes (analyse de données et modèle fédéré); • Permis de conduire numériques • Gestion des identités – L'Alberta veut devenir un fournisseur d'identité de confiance pour les services du gouvernement du Canada. Cela permettra aux Albertains ayant une identité numérique vérifiée d'accéder aux programmes et services fédéraux en ligne en utilisant les mêmes identifiants de connexion utilisés pour accéder aux services en ligne fournis par le gouvernement de l'Alberta. • Déploiement de la Base de données de gestion des configurations (BDGC) et opérations. • Leçons retenues du déploiement des solutions VoIP • Stratégie d'utilisation et mise en œuvre des travailleurs numériques. 	