

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

## Octobre 2017

ADMINISTRATION GOUVERNEMENTALE : Secrétariat du Conseil du Trésor – Direction du dirigeant principal de l'information		Contact
<p><b>1. Réalisations</b> Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p><b>Service</b> Afin d'appuyer la mise en œuvre ministérielle de la Politique sur les services, une Ligne directrice sur la gestion des services mise à jour et consolidée a été publiée sur le site Web du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) en mars 2017.</p> <p>De plus, le SCT a élaboré la Stratégie en matière de services du gouvernement du Canada (GC) en collaboration avec les principaux ministères et organismes de la prestation des services. Son objectif est d'améliorer continuellement la qualité des services que nous fournissons aux Canadiens de la façon suivante :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'assurer que les services sont conçus et offerts de manière à mettre au premier plan les besoins du client;</li> <li>• rendre l'expérience du service en ligne si facile que les utilisateurs choisissent le parcours numérique;</li> <li>• s'assurer que les services sont interreliés afin que nous soyons en mesure d'offrir une expérience « dites-le-nous une seule fois », en partenariat avec d'autres administrations, afin de réduire au minimum la fréquence à laquelle les Canadiens doivent fournir les mêmes renseignements.</li> </ul> <p><b>Service numérique canadien (SNC)</b> Le Service numérique canadien (SNC) a été lancé en juillet 2017 au sein du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada. La mission du SNC est de s'associer aux ministères du gouvernement du Canada (GC) afin d'améliorer la prestation de services aux Canadiens. La création du SNC a été éclairée par les expériences d'autres administrations comme le Government Digital Service du Royaume-Uni, le 18F des États-Unis et le U.S. Digital Service, ainsi que par une tournée d'engagement dans l'ensemble du Canada qui a eu lieu dans 20 villes et 10 provinces et territoires en 2016-2017.</p> <p><b>Renouvellement Web du gouvernement du Canada</b> En juillet 2017, il a été annoncé que pour le reste de 2017, l'équipe de projet du Renouvellement Web se concentrera sur la migration et l'amélioration du contenu Web de quatre institutions : Santé Canada; l'Agence du revenu du Canada; Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada; et Environnement et Changement Climatique Canada. Bien que ce ne sont pas toutes les institutions qui seront en mesure de migrer à Canada.ca avant décembre 2017, nos efforts continueront de se concentrer à nous assurer que lorsque les institutions publient des renseignements de manière numérique, les Canadiens peuvent facilement les trouver et les comprendre peu importe l'appareil utilisé. La planification est en cours pour ce qui suivra décembre 2017 et pour les prochaines étapes dans l'établissement de la présence en ligne du gouvernement, conformément à notre engagement d'améliorer l'expérience numérique pour les Canadiens. Nous continuerons à fournir d'autres mises à jour tout au long de l'automne sur les prochaines étapes du projet.</p>	<p>Mélanie Robert <a href="mailto:Melanie.Robert@tbs-sct.gc.ca">Melanie.Robert@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Sonya Read <a href="mailto:Sonya.Read@tbs-sct.gc.ca">Sonya.Read@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Anatole Papadopoulos <a href="mailto:Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca">Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Janet Rumball <a href="mailto:Janet.Rumball@tbs-sct.gc.ca">Janet.Rumball@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Marc Brouillard <a href="mailto:Marc.Brouillard@tbs-sct.gc.ca">Marc.Brouillard@tbs-sct.gc.ca</a></p>

	<p><b>Carrefour numérique canadien (CNC)</b> Les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux travaillent ensemble afin d'élaborer une solution pancanadienne pour un service numérique continu, sécurisé et échelonnable permettant de valider l'identité et d'échanger des renseignements entre les frontières. Deux projets pilotes ont été entamés. L'un permettra au gouvernement fédéral et à la Nouvelle-Écosse (N.-É.) d'échanger des renseignements d'identité numérique menant à l'inscription instantanée à Mon dossier Service Canada (MDSC) ou au système de connexion de la N.-É. En ce moment, les autorisations requises sont demandées et les incidences sur la vie privée sont évaluées. L'autre projet pilote fournira aux étudiants de l'Alberta la capacité d'avoir accès au Programme canadien de prêts aux étudiants (PCPE) au moyen de leur justificatif d'identité MyAlberta Digital ID/Verify. En ce moment, le justificatif d'identité MyAlberta Digital ID/Verify est évalué en fonction des normes du Cadre de fiabilité pancanadien.</p> <p><b>Cadre de fiabilité pancanadien (CFP)</b> L'élaboration est menée par le Sous-comité sur la gestion de l'identité (SCGI), coprésidé par Rita Whittle (GC) et Rob Devries (Ontario). En mai 2017, le groupe de travail du SCGI a finalisé l'ébauche de l'examen des critères de conformité des personnes vérifiées, lesquelles passent maintenant à l'étape de « l'essai alpha » (c'est-à-dire la validation des critères de conformité dans le contexte d'un programme) en été-automne 2017.</p>	
<p><b>2. Priorités</b> Veuillez 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.</p>	<p><b>Service</b> Le SCT cherche à mieux comprendre les obstacles législatifs, et à prendre les mesures appropriées par rapport à eux, qui empêchent l'échange de renseignements dans le contexte de la prestation de services du gouvernement du Canada.</p> <p><b>Service numérique canadien (SNC)</b> Un rôle principal du SNC sera de fournir une capacité pratique afin d'aider ses partenaires à améliorer la prestation de services numériques et d'aider à échelonner les solutions qui ont du succès à l'ensemble du gouvernement. Le SNC travaillera également étroitement avec le dirigeant principal de l'information du GC et d'autres collaborateurs afin d'aider à approfondir la capacité numérique pangouvernementale et de fournir des conseils dans un certain nombre de secteurs relatifs à l'amélioration des services, comme l'approvisionnement de solutions numériques ou l'élaboration de politiques et de normes.</p> <p><b>Politique numérique</b> Le SCT a mis sur pied la Division des politiques numériques en août 2017 et effectue en ce moment des consultations et de la collaboration à l'interne et à l'externe sur le travail politique relatif à la transformation du gouvernement numérique.</p> <p><b>Renouvellement Web du gouvernement du Canada</b> Le site Web Canada.ca est conçu et géré de manière à améliorer l'expérience de l'utilisateur en mettant de l'avant une navigation simplifiée. D'ici la fin de 2017, nous aurons transféré le contenu Web qui attire approximativement 70 % du trafic des institutions qui étaient comprises dans la portée de l'initiative du Renouvellement Web.</p> <p><b>Carrefour numérique canadien (CNC)</b> Au cours des prochains mois, Emploi et Développement social Canada (EDSC) et le SCT continueront à travailler avec la Nouvelle-Écosse et l'Alberta pour mener les projets pilotes. Le</p>	<p>Mélanie Robert <a href="mailto:Melanie.Robert@tbs-sct.gc.ca">Melanie.Robert@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Anatole Papadopoulos <a href="mailto:Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca">Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Sonya Read <a href="mailto:Sonya.Read@tbs-sct.gc.ca">Sonya.Read@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Janet Rumball <a href="mailto:Janet.Rumball@tbs-sct.gc.ca">Janet.Rumball@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Marc Brouillard <a href="mailto:Marc.Brouillard@tbs-sct.gc.ca">Marc.Brouillard@tbs-sct.gc.ca</a></p>

	<p>SCT continuera à collaborer avec ses partenaires fédéraux afin de mettre en place une plateforme d'interopérabilité du GC visant à unifier la gestion des identités et des justificatifs à l'intérieur du gouvernement fédéral. Le gouvernement fédéral continuera à consulter les provinces, les territoires et d'autres organisations afin d'élaborer un modèle de gouvernance pancanadien plus détaillé, des plans techniques et des processus de validation de l'identité et de s'assurer que les autorisations appropriées sont en place pour échanger des renseignements aux fins de la prestation de services.</p> <p><b>La Directive révisée du CT sur la gestion de l'identité et la Norme sur l'assurance de l'identité et des justificatifs</b> ont été finalisées aux fins d'approbation. En ce moment, les instruments de politique révisés intègrent de nouvelles définitions et exigences en matière de politique relatives à l'acceptation des identités numériques de confiance et à l'adoption des cadres de fiabilité. Ces révisions de politiques permettent au GC d'accepter des identités numériques de confiance d'autres administrations, à savoir les provinces et les territoires, qui sont approuvées selon les critères de conformité approuvés dans le Cadre de fiabilité pancanadien (actuellement en cours d'élaboration – voir la mise à jour).</p> <p><b>Approvisionnement collaboratif de services de cyberauthentification</b> Le service de cyberauthentification représente la composante de « connexion de l'utilisateur » ou « d'utilisateur vérifié » du Cadre de fiabilité pancanadien. La solution actuelle comprend un service de courtier de justificatifs d'identité et le justificatif CléGC, offrant un choix et une commodité aux clients et permettant l'identification unique aux services du gouvernement du Canada. En tant que responsable des activités, la Direction du dirigeant principal de l'information (DDPI) du SCT collabore avec les intervenants afin d'élaborer les exigences opérationnelles pour un service d'authentification évolué, puisque les contrats actuels expirent en 2019. L'invitation à se qualifier (IQ) diffusée plus tôt cette année a eu pour résultat quatre répondants qualifiés et l'approvisionnement est à l'étape de l'examen et de l'amélioration des exigences (EAE).</p> <p>Le service évolué appuie une approche pancanadienne et continuera d'offrir le choix aux clients lors de l'accès aux services en ligne en agrandissant la fédération de justificatifs en incluant ceux d'autres administrations.</p>	
--	--	--

<p><b>3. Présentation/partage</b></p> <p>Y a-t-il des ressources dans votre administration, telles que des demandes ou des processus que d'autres administrations pourraient vouloir mettre en œuvre sur leur propre territoire? (cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions.)</p>	<p><b>Service numérique canadien (SNC)</b>  Le SNC s'est engagé à travailler ouvertement, à créer en collaboration des solutions avec ses partenaires et à utiliser des outils de source libre. Cette approche aidera à reproduire les solutions, appuyer l'intégration dans l'ensemble des organisations et optimiser les bénéfices pour les utilisateurs. Travailler de façons agiles et axées sur l'utilisateur signifie que le SNC est en mesure d'expérimenter et d'élaborer des prototypes rapidement, d'effectuer des essais avec les utilisateurs actuels d'un service et de faire part publiquement de ce qui a fonctionné et de ce qui n'a pas fonctionné. Avec un accent sur l'utilisation de code source libre, le SNC s'est engagé à divulguer les solutions aux autres administrations et aux partenaires afin d'aider à optimiser les bénéfices de son travail.</p> <p>Avec le temps, le SNC participera de plus en plus aux initiatives horizontales qui couvrent différentes administrations et différents secteurs. Cela comprend les gouvernements provinciaux et municipaux, le secteur privé, les groupes techniques civils, le milieu universitaire et d'autres.</p> <p><b>Renouvellement Web du gouvernement du Canada</b>  Toutes les institutions doivent appliquer l'apparence de Canada.ca à leur présence Web. Les exigences sont décrites dans les Spécifications du contenu et de l'architecture de l'information pour Canada.ca et le Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca. En utilisant les modèles, il sera plus facile pour les Canadiens d'avoir accès aux renseignements sur les appareils mobiles et, si le contenu Web ministériel est organisé et rédigé en fonction du guide de rédaction de Canada.ca, il sera plus facile pour les Canadiens de trouver le contenu et de le comprendre.</p>	<p>Anatole Papadopoulos  <a href="mailto:Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca">Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Janet Rumball  <a href="mailto:Janet.Rumball@tbs-sct.gc.ca">Janet.Rumball@tbs-sct.gc.ca</a></p>
<p><b>4. Questions et besoins</b></p> <p>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><b>Service</b>  De meilleurs renseignements plus exhaustifs sur les attentes des citoyens quant aux rôles du gouvernement et du secteur privé pour aider les citoyens à protéger leur identité numérique tout en augmentant également la disponibilité des services numériques et les opérations en ligne au moyen de l'échange de renseignements.</p> <p>De meilleurs renseignements sur les attentes des citoyens et leurs commentaires sur l'utilisation de l'identité numérique pour améliorer la prestation des services en ligne.</p> <p><b>Service numérique canadien (SNC)</b>  Afin de mieux comprendre les enjeux et les besoins des utilisateurs, une recherche et des essais rigoureux, l'échange de leçons apprises et l'établissement de partenariats avec d'autres administrations seront un élément clé du travail du SNC.</p> <p><b>Politique numérique</b>  Obtenir les commentaires du Conseil des dirigeants principaux de l'information du secteur public (CDPISP) sur le travail politique relatif à la transformation du gouvernement numérique.  Établir des partenariats afin de collaborer sur l'appui des outils et des ressources relatifs aux politiques numériques.</p>	<p>Mélanie Robert  <a href="mailto:Melanie.Robert@tbs-sct.gc.ca">Melanie.Robert@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Anatole Papadopoulos  <a href="mailto:Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca">Anatole.Papadopoulos@tbs-sct.gc.ca</a></p> <p>Sonya Read  <a href="mailto:Sonya.Read@tbs-sct.gc.ca">Sonya.Read@tbs-sct.gc.ca</a></p>