



Rapport des conseils mixtes à l'intention des cadres sur les tendances du mois

Les stratégies, politiques et normes numériques, les travailleurs du numérique et des données au gouvernement étaient les tendances clés de ce mois-ci.

Perspectives clés – Stratégies, politiques et normes relatives au numérique



Royaume-Uni – La Stratégie relative au numérique du gouvernement (GDS)

du Royaume-Uni a « ralenti son élan », selon un nouveau rapport de la Commission de la science et de la technologie de la Chambre des communes. On y précise ensuite que cette situation a été causée par un manque de leadership politique dans le domaine de la numérisation en raison du départ du ministre du Cabinet en 2015 et du départ de hauts fonctionnaires de la GDS. Pour en savoir davantage sur le potentiel de la stratégie et des champions du numérique au sein de l'organisation, cliquez [ici](#).

États-Unis – Les agents responsables ont publié leur [Stratégie de modernisation numérique](#), qui donne un aperçu de la manière dont le Pentagone prévoit de prioriser son budget informatique annuel d'environ 46 milliards

de dollars sur les cinq prochaines années. L'adoption de l'infonuagique, l'intelligence artificielle et la cybersécurité seront toutes des composantes qui influenceront fortement l'avenir technologique du ministère, selon la stratégie.

États-Unis – Des organisations du monde entier ont récemment publié des principes pour guider la recherche et le développement en intelligence artificielle. Étonnamment, ces principes reflètent un large consensus international; en effet, 10 des 12 principes les plus courants sont mis de l'avant par 90 % des organisations. Les 12 principes les plus courants [sont résumés par organisation dans ce tableau](#). Le caractère commun étonnant des principes exprimés par l'ensemble des gouvernements, des associations professionnelles, des laboratoires de recherche et des sociétés privées donne à penser que nous avons les fondements d'un traité international sur l'IA. Le vaste consensus comporte toutefois certaines lacunes; les principes actuels doivent améliorer la spécificité et aborder la question de l'application de la loi. [Cliquez ici pour lire la suite](#).

États-Unis – Le National Institute of Standards and Technology a proposé des mesures que devrait prendre le gouvernement fédéral pour élaborer des normes sur l'intelligence artificielle. Plus précisément, le gouvernement fédéral devrait :

- Renforcer les connaissances, le leadership et la coordination en matière de normes sur l'AI au sein des organisations fédérales pour en maximiser l'efficacité et l'efficience.
- Promouvoir la recherche ciblée afin de

faire progresser et d'accélérer l'analyse et la compréhension approfondies de la manière dont les questions liées à la fiabilité peuvent être intégrées concrètement aux normes et aux outils connexes.

- Appuyer et élargir les partenariats public-privé afin d'élaborer et d'utiliser des normes sur l'IA et des outils connexes de façon à promouvoir une IA fiable.
- S'engager stratégiquement avec les parties internationales afin de faire progresser les normes sur l'IA pour répondre aux besoins économiques et de sécurité nationale des États-Unis.

Perspectives clés – Données



États-Unis – Les municipalités et les États peuvent-ils tirer des avantages similaires d'une utilisation plus efficace des données et des analyses? Le document [How Government Can Unleash the Power of Data and Analytics](#) du Center for Digital Government Content Studio décrit les pratiques exemplaires pour accroître l'accessibilité des données aux décideurs gouvernementaux.

États-Unis – Dans le rapport [Data Innovators in Government](#) publié récemment par le Centre for Digital Government Content Studio, vous pouvez examiner des approches modernes pour exploiter la prise de décisions guidée par les données pour les gouvernements fédéraux, étatiques et locaux.

AUSTRALIE – L'Australie est sur le point de faire l'objet d'un examen pour la première fois en 15 ans de la façon dont elle fournit les services du

gouvernement fédéral. [Selon CIO Magazine](#), le réexamen de la prestation de services et des TIC pangouvernementales offre une chance unique de briser les silos de données et de faire évoluer les mentalités sur la façon dont les données peuvent être utilisées. C'est une excellente occasion de perfectionner l'utilisation des données, de créer une culture de compréhension et de partage des données fondée sur des contrôles et une gouvernance appropriés.

CANADA – À l'heure actuelle, la surveillance des employés est permise au Canada si elle est effectuée conformément aux lois canadiennes sur la protection de la vie privée. Mais à mesure que les préoccupations relatives à la protection de la vie privée et des données gagnent en importance sur le lieu de travail, les données des employés et leur droit à la vie privée sont-ils adéquatement protégés et les employeurs sont-ils conscients des droits des employés et de leurs propres obligations? [Pour connaître le point de vue de la revue Canadian Lawyer, cliquez ici.](#)

Perspectives clés – Travailleurs numériques au gouvernement



AUSTRALIE – [Selon Government News](#), un nombre croissant d'organisations gouvernementales explorent l'automatisation des processus robotisés (APR) comme moyen de remplir leurs « missions » respectives avec des processus plus efficaces, moins d'erreurs, une main-d'œuvre plus performante, une meilleure conformité et des citoyens plus satisfaits. L'article examine

la véritable valeur de l'APR au gouvernement et la façon de préparer le milieu de travail au changement. L'auteur soutient toutefois que « l'APR n'aura pas comme conséquence la perte d'employés... loin de là. En fait, l'APR leur permettra de s'améliorer, d'être plus heureux et plus productifs ».

États-Unis – Bloomberg a récemment publié un article sur l'économie qui contient des statistiques sur l'IA et l'emploi. Les constatations sont les suivantes :

1. la majorité des travailleurs aux États-Unis s'attendent à ce que l'IA supprime des emplois;
2. seulement un Américain sur quatre est convaincu que le système d'enseignement supérieur en fait suffisamment pour répondre aux besoins en matière d'apprentissage et de réorientation continus.

[Pour en savoir plus, cliquez ici.](#)

Autres articles notables ce mois-ci :

Australie : [Unhappy customers: are inhuman public services destroying trust?](#) The Mandarin

États-Unis : [Looking beyond process automation at government agencies.](#) StateScoop

Pakistan : [The Geopolitics of Artificial Intelligence.](#) Daily Times

Royaume-Uni : [UK advanced manufacturing gets boost with new investment in digital tech competition.](#) GOV.UK

États-Unis: [Why VDI Makes Sense for State and Local Governments.](#) StateTech

Royaume-Uni : [Just one in five UK citizens use government digital services.](#) Consultancy.uk

Ressources de recherche

Consultez les ressources de recherche de l'ISAC en cliquant [ici](#).

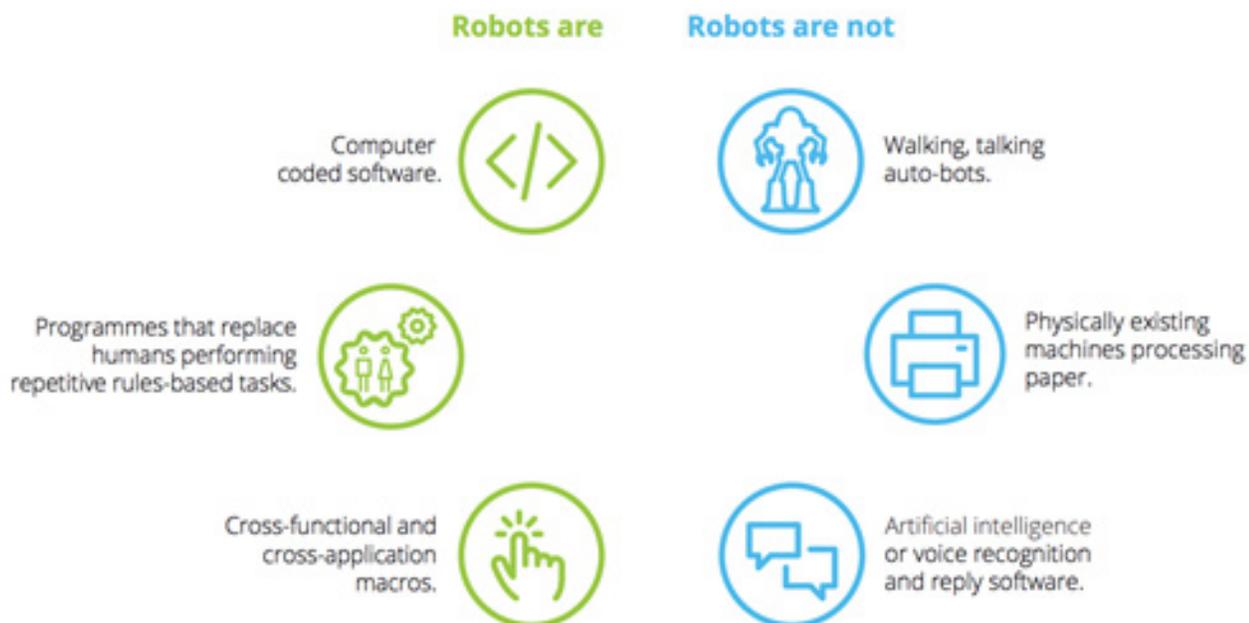
Article du mois : Possibilités et défis liés à l'automatisation des processus robotisés dans le secteur public



Selon [EY](#), l'automatisation des processus robotisés (APR) est un logiciel qui simule l'activité humaine au moyen d'interfaces utilisateur existantes. Comme le remarquent [L. Willcocks](#), [M. Lacity](#) et [A. Craig de la London School of Economics](#), « l'APR se réfère le plus souvent à la configuration d'un « robot » logiciel qui automatise le travail effectué auparavant par les gens ».

Bien que l'APR contienne le terme « robotisé », il ne s'agit pas d'un robot dans le sens industriel ou d'un film futuriste.

L'illustration suivante de [Deloitte UK](#) présente un schéma montrant ce que l'APR est et n'est pas :



Selon Deloitte, en pratique, les types d'actions que l'APR peut réaliser sont :

- Ouverture des courriels et des pièces jointes
- Se connecter à des applications Web ou intégrées
- Déplacement de fichiers et de dossiers
- Copier et coller
- Remplir des formulaires
- Lecture et écriture dans les bases de données
- Suivre les décisions/règles si/alors
- Recueillir des statistiques sur les médias sociaux
- Extraire des données structurées de documents
- Effectuer des calculs
- Réintroduire l'information dans les programmes
- Moissonner des données du Web

Occasions pour le secteur public



L'APR représente une excellente occasion pour le secteur public, car en plus d'être une solution facile à appliquer, elle permet de réaliser des gains d'efficience grâce à des processus

faits prévisibles et répétitifs. En fait, selon [Rob Mills de Government News](#), « le secteur public apprend chaque jour quelle est la meilleure façon d'appliquer l'APR au sein de ses organisations. Bien qu'une partie du rendement initial du capital investi (RCI) soit axée sur les économies de coûts, une meilleure efficacité de l'organisation et l'assurance de la conformité, la véritable valeur est triple et s'applique à l'ensemble du ministère et même, potentiellement, à l'extérieur de celui-ci ». Cette valeur se résume par :

- l'APR aide à réduire les coûts;
- l'APR permet une approche plus centrée sur le citoyen;
- l'APR libère les employés du « robot » qui les habite et leur permet de travailler sur des tâches plus intéressantes, augmentant ainsi leur satisfaction professionnelle globale.

Les études de cas qui démontrent le *rendement du capital investi* pour l'APR abondent. Voici quelques exemples tirés du secteur public :

Automation in the Public Sector



RPA opportunities in the frontline

For frontline workers in the Public Sector, RPA has the potential to free up their time, make strides in their productivity and improve their responsiveness to the public. In many cases, the technology is complementary to current activity, allowing time to be redirected from repetitive, mundane tasks into activity that is more interesting, more highly valued and makes better use of skills.

With RPA only just catching on in the Public Sector, there are a wealth of frontline opportunities to explore. We have highlighted potential use cases in just four areas of the public sector, however this list is by no means exhaustive.

Our clients are regularly finding new opportunities as they look more broadly across their teams.

Central Government – Universal Credit and benefits calculations, tax calculations, anti-fraud checks, licensing applications processing.

Local Government – revenue collection, permit applications, incident reporting, case management, contract administration.

Policing – fixed penalty processing, intelligence reporting, crime reporting, firearms licence processing and replacing the need for officers to double key the same information into different systems.

Health – coding, diagnostics, discharge processing, outpatient clinic outcomes, cashing up.

Education – managing admissions and enrolments, student timetabling and estates utilisation, student finance management, course assessment data handling, alumni database maintenance.



Support Service RPA opportunities

Moving into support services takes us to the functions where RPA first gained a foothold in the private sector. Here we are beginning to see RPA maturity, particularly in shared service operations. We have seen large robotic workforce rollouts spanning HR, IT and Finance functions. These provide a blueprint for similar implementations in Public Sector.

HR functions – payroll, benefits management, education and training, recruitment and new joiner processes.

IT functions – infrastructure/application monitoring, folder and file management, user/directory and release management, network monitoring and desktop support.

Finance functions – Reconciliations, claims processing, expense payments, returns management and inventory processing.

Concrètement, [ce blogue offre 45 exemples de rendement du capital investi](#) découlant de la mise en œuvre de l'APR, y compris cet exemple issu du secteur des soins de santé :

Organisation	University Hospitals Birmingham NHS Trust
APR	Blue Prism
Pays	R.-U.
Milieu de l'industrie	Soins de santé
Fonction	Service à la clientèle
Étude de cas	Auto-enregistrement des patients
Résultats	<ul style="list-style-type: none">• Réduction de 50 % de l'effort• Délai d'exécution 2 fois plus rapide• Qualité des données améliorée
Délai de mise en œuvre	<3

Défis liés à l'APR



Les défis de l'APR sont liés aux occasions formidables et à leur incidence sur les gens et la main-d'œuvre. L'incertitude règne quant à savoir s'il y aura des économies de coûts et s'il y aura moins d'employés, ou si les employés seront en mesure d'assumer un travail plus intéressant, ou les deux.

Tout comme d'autres solutions qui créent des possibilités d'accroître l'efficacité, la planification du changement, la dissipation des mythes et l'éducation du public seront des facteurs importants pour tirer parti des avantages de l'APR. « Pour réussir, il est essentiel d'avoir en place un solide processus

de gestion du changement et de faire participer les employés dès le début du processus, afin qu'ils comprennent bien l'incidence et l'intention du projet d'automatisation. Les raisons doivent être clairement communiquées pour qu'elles soient faciles à comprendre afin de mobiliser les entreprises et de rallier tout le monde ». [Cliquez ici pour la suite.](#)

L'incidence sur les employés dépendra des besoins de l'organisation. Dans un monde où la main-d'œuvre vieillit et où les attentes des citoyens ne cessent de croître, il est possible de transformer les organisations et d'augmenter leurs activités en supprimant les tâches routinières et en favorisant un recrutement limité aux nouveaux rôles à forte valeur ajoutée. Un plan bien défini et une bonne communication de ces intentions nécessiteront des efforts, mais dissiperont les craintes suscitées par ce changement pour les particuliers.

Certains experts ont fait remarquer que : [traduction] « Dans de nombreux cas, l'automatisation enlèvera une partie des rôles ou des activités quotidiennes des employés, il faut donc savoir dès le début comment vous allez réaffecter leurs heures. Il faudra perfectionner les compétences si l'on demande maintenant aux employés d'effectuer des tâches différentes qui ne faisaient pas partie de leur emploi précédent. » [Pour en savoir davantage, cliquez ici.](#)

Ressources supplémentaires

Le resserrement des budgets, l'augmentation de la charge de travail, la diminution de la main-d'œuvre, le renforcement des exigences réglementaires, les préoccupations croissantes en matière de sécurité des données et les attentes grandissantes des citoyens sont autant de défis quotidiens auxquels les dirigeants gouvernementaux sont de plus en plus confrontés. Pour lire la suite : [The Rise of Digital Workers in Government.](#)

Andres Aavik d'Estonie discute de l'avenir du travail en matière d'automatisation et de robotique logicielle dans [cette courte vidéo captivante.](#)

Le rapport [The path to prosperity: Why the future of work is human](#) explore le rôle de la technologie et la façon dont elle modifie la nature même du travail et, par conséquent, les compétences nécessaires pour faire face aux vagues constantes et toujours croissantes de la transformation axée sur la technologie.

Dans [How GSA turned an automation project into an acquisition time saver](#), on illustre comment l'APR a permis à une entreprise de faire face à la réduction des effectifs (balado inclus) – États-Unis

Dans ce [rapport](#), PWC fournit une introduction sur la façon d'incorporer l'APR dans sa stratégie de numérisation.

Nous serions ravis de vous entendre!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaiterait consulter le rapport exécutif des conseils mixtes? Veuillez partager une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas encore abonné, vous pouvez vous inscrire pour obtenir des rapports exécutifs (mensuel) [ici](#) (vers fin de la page).

Envoyez vos questions à info@iccs-isac.org.