



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

Les services axés sur les citoyens, qui mettent l'accent sur l'expérience-client et le secteur public axé sur les citoyens, a été un thème clé ce mois-ci.

Principaux points de vue – Secteur public axé sur les citoyens :

Le travail en faveur d'un secteur public axé sur les citoyens a également été un thème clé ce mois-ci, à la suite de la publication d'un rapport de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) intitulé « [Digital Government Review of Colombia, Towards a citizen-driven public sector](#) » (en anglais seulement). L'examen est structuré selon quatre axes thématiques : 1) Les cadres de gouvernance; 2) la participation et la collaboration en matière de transparence; 3) les données pour un secteur public axé sur les citoyens; et 4) la mise en œuvre cohérente des politiques.

Autres articles dignes de mention ce mois-ci :

[How the City of Mississauga uses mobile technology to engage workers and citizens alike](#), IT World Canada (en anglais seulement)

[Blockchain has potential to improve government services and transparency](#), rapport du Conference Board du Canada (en anglais seulement)

Principaux renseignements – Expérience-client :

La conception axée sur l'utilisateur figure en tête de liste des compétences que de nombreux organismes du secteur public souhaitent améliorer. L'une des priorités, pour de nombreuses administrations, est de veiller à ce que les services gouvernementaux aient des interfaces intuitives centrées sur l'utilisateur, tout comme celles qui sont offertes par le secteur privé.

Récemment, les plus grands promoteurs de conception de trois États ont expliqué pourquoi et comment on devrait envisager l'adoption d'une nouvelle approche à la conception axée sur l'utilisateur. Voici leurs conseils : 1) vous n'avez peut-être pas besoin d'une application mobile; 2) ne vous gênez pas pour aider l'utilisateur (avec trop de contenu); et 3) bien que la recherche par l'utilisateur soit coûteuse en temps, elle est aussi réutilisable. Obtenez de plus amples renseignements [ici](#).

Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador [a annoncé qu'il allait passer au numérique avec la prestation de services](#), et prévoit dépenser huit millions de dollars sur cinq ans pour un nouveau portail Web. « L'exploitation du numérique améliore à la fois l'efficacité et l'efficacité, mais aussi la prestation des services. Il s'agit donc d'un meilleur résultat pour les citoyens, ce qui est emballant », a déclaré Kendra MacDonald, présidente de la Newfoundland and Labrador Association of Technology Industry.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick [a annoncé une stratégie relative au numérique échelonnée sur cinq ans](#) qui permettrait aux résidents d'accéder à leurs renseignements et services gouvernementaux à partir de « n'importe quel appareil, n'importe où, n'importe quand ». Le président du Conseil du Trésor, Roger Melanson, a déclaré que la province vise à être la première administration en Amérique du Nord à fournir des services gouvernementaux par voie numérique. Lisez la stratégie relative au numérique [ici](#).

Le PDG d'une entreprise de technologie en pleine croissance a énuméré les [activités de base pour améliorer l'expérience du service à la clientèle en ligne](#) en 2018 (en anglais seulement).

Autres articles dignes de mention sur le service axé sur les citoyens :

[AI-enhanced experiences: a new way to connect with customers](#), IBM (en anglais seulement)

[Governments need to deliver on the high expectations of digital citizens](#), e-Governance Academy (en anglais seulement)

Cinq choses à comprendre lorsque vous envisagez les mégadonnées dans le cadre de votre stratégie de prestation de services

Voici cinq considérations qui reviennent souvent dans les recherches que nous faisons et qui reflètent certaines des activités qui se déroulent au Canada.

Chaîne de blocs : [McKinsey croit que la chaîne de blocs peut être utilisée pour améliorer la gestion des données.](#)

Le mois dernier, nous avons discuté de la protection de la vie privée et de la gestion de l'identité. La chaîne de blocs est un concept important dans la simplification de la gestion de l'information de confiance, ce qui facilite l'accès aux données essentielles du secteur public et leur utilisation par les organismes gouvernementaux, tout en assurant la sécurité de cette information. De même, la chaîne de blocs fait son apparition ce mois-ci, car bien que les gouvernements en sachent normalement beaucoup sur les personnes et les organisations, cette information n'est souvent pas utilisée dans toute la mesure du possible. C'est en partie parce que les organismes publics ne peuvent pas rendre les données sensibles accessibles sans discrimination. La chaîne de blocs peut aider en créant un environnement dans lequel les données peuvent facilement être partagées entre les systèmes, mais dans lequel les particuliers et les organisations peuvent reprendre possession de leurs données et contrôler la circulation des renseignements personnels — qui les voit, ce qui est vu et quand. Chaque personne ou organisme pourrait avoir toutes les données pertinentes à son sujet (des renseignements personnels de base, par exemple, ou des dossiers d'interactions antérieures avec des organismes gouvernementaux) stockées dans un grand livre spécialisé dans une base de données chiffrée de la chaîne de blocs. Les particuliers ou les entreprises peuvent accéder à ces grands livres par Internet. Les utilisateurs finaux pourraient alors donner aux organismes gouvernementaux le pouvoir de lire ou de modifier des éléments précis de leur grand livre individuel au moyen de la cryptographie à clé publique et privée. Ils pourraient utiliser des clés publiques pour partager de façon sélective de l'information relative à une opération de service donnée avec les organismes. Ou ils pourraient remettre des clés privées aux organismes pour un accès « écrit » unique à leurs données.

Agents virtuels : Watson a fait l'objet d'une conversation et a été mis en vedette dans un rapport à l'intention des cadres supérieurs antérieur, mais il n'y a pas que Watson sur le marché. Les systèmes cognitifs se développent rapidement, sous la direction des géants du logiciel IBM, Apple, Google, Facebook et Microsoft. Parmi leurs avantages, ils sont capables de détecter le ton de voix, afin de savoir quand les gens sont contrariés ou en colère et d'agir en conséquence. KPMG a rédigé un [rapport](#) sur le sujet, dans lequel on parle de la possibilité d'utiliser des agents dans le contexte des mégadonnées. Par exemple, on peut lire ceci : « Les gouvernements ont beaucoup de données, notamment du texte contenu dans des documents. Comme les systèmes cognitifs ont des capacités de traitement naturelles et peuvent comprendre le langage et le texte, il y a de grandes possibilités. Par exemple, ils peuvent être utilisés pour passer en revue des années de notes de cas des services de protection de l'enfance et comprendre les problèmes systémiques qui peuvent exister. » En plus de discuter du fait qu'il est possible de combiner le travail des agents virtuels avec celui des agents réels, ils font valoir que le coût de la puissance de traitement est en chute libre

et : « qu'une puissance de traitement égale à celle d'un cerveau humain sera disponible pour environ 1 000 \$ au cours des 20 prochaines années ».

Agents conversationnels : Le Brookings Institute décrit les agents conversationnels comme des « programmes informatiques qui tirent parti de l'apprentissage machine et de l'intelligence artificielle pour accomplir des tâches tout en imitant la conversation humaine ». Les agents conversationnels dépendent des leçons tirées des données reçues et des réponses fournies. En plus d'être utilisés pour répondre à des questions simples et répétées, [Brookings](#) met en évidence que les agents conversationnels peuvent être utilisés par les organismes publics pour recevoir une rétroaction instantanée et comprendre les points de vue des citoyens sur certains enjeux. Par exemple, « le comté de Gwinnett, dans la région métropolitaine d'Atlanta, a utilisé Textizen, une plateforme de messagerie texte interactive, pour sensibiliser les résidents à l'avenir du transport local. L'effort visait à recueillir les commentaires et les opinions des résidents sur l'amélioration des services de transport du comté. Le comté a reçu plus de 1 400 réponses au sondage et 2 700 réponses au sondage par messagerie texte en une semaine, et les données sont présentées visuellement afin que l'on puisse suivre les progrès au fil du temps. En utilisant des agents conversationnels pour mener des sondages et recueillir de l'information en temps réel, les organismes publics ouvrent de nouvelles voies pour entendre la voix des citoyens sur les problèmes auxquels font face les collectivités. »

Intelligence artificielle : Dans son [rapport](#) que bon nombre d'entre vous avez consulté ce mois-ci, IBM a indiqué que 52 % des entreprises qu'elle a interrogées préoyaient utiliser les connaissances de l'IA pour leurs stratégies relatives à l'expérience-client.

Le magazine Harvard Business Review [a rendu compte](#) des façons dont l'intelligence artificielle pourrait aider le secteur public, notamment en aidant à faire des paiements d'aide sociale et à prendre des décisions en matière d'immigration, en détectant la fraude, en planifiant de nouveaux projets d'infrastructure, en répondant aux demandes de renseignements des citoyens, en rendant des décisions sur la mise en liberté sous caution, en triant les cas de soins de santé et en établissant des voies pour les drones. La clé de ces solutions réside dans les décisions concernant les tâches qui seront confiées aux machines et la façon dont les gouvernements devraient consacrer le temps de travail économisé par l'intelligence artificielle.

Analytique prédictive : Selon le site Web Government Technology, « l'analyse prédictive consiste à utiliser des données historiques pour repérer les tendances et les dégager, qui peuvent être utilisées pour réorganiser la prestation des services, prévoir les besoins futurs et prévenir les problèmes potentiels ». Ils identifient ensuite les défis suivants que les gouvernements doivent relever pour réussir et appellent les gouvernements à :

- clarifier la valeur publique qui peut être tirée des données en mettant l'accent sur les possibilités d'améliorer les résultats plutôt que les extrants;
- réorganiser la structure gouvernementale de façon à ce que les fonctionnaires n'aient pas à opérer dans le cadre d'activités verticales étroites, mais plutôt à faire participer les organismes à des actions pangouvernementales;
- s'éloigner du statu quo et remplacer le gouvernement par défaut par un gouvernement ouvert à l'échange

de données et à la collaboration;

- investir dans le personnel qualifié et la technologie appropriée pour utiliser avec succès l'analyse prédictive en vue d'économies futures;
- découvrir comment recueillir des données utilisables et surmonter l'idée que les données utilisées doivent être parfaites.

La fin de l'article présente quelques exemples de réussites [ici](#).

Nous serions ravis de vous entendre!

Pour ce mois-ci, nous avons effleuré la surface en choisissant cinq bons rapports abordant ces sujets. Sur lesquels de ces domaines votre organisation mise-t-elle, et que souhaiteriez-vous que nous approfondissions pour obtenir des réponses à vos questions urgentes? Laissez-le-nous savoir, et nous tenterons de vous présenter cette information. Envoyez vos questions à Info@iccs-isac.org.