

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

La prestation des services, la
transformation numérique et la
satisfaction des citoyens étaient des
tendances clés ce mois-ci.

Perspectives clés – Prestation des services



ÉTATS-UNIS – Il y a plusieurs années de cela, la réforme de la réglementation du gouvernement a créé le besoin pour plusieurs formulaires et examens. Aujourd'hui, avec la possibilité de réaliser une gouvernance sans guichet et sans formulaire, nous avons l'occasion d'offrir des services publics de manière efficiente tout en réduisant la paperasse et les frustrations. Les gouvernements de tous les ordres devraient se diriger le plus rapidement dans cette direction, affirme Stephen Goldsmith dans [cet article d'opinion de la revue Governing](#).

IRELANDE – L'un des fonctionnaires les plus hauts gradés de l'État a dit que la fonction publique a « des centaines de bureaux et des milliers de fonctionnaires qui offrent des services désuets, inefficients et très dispendieux ». Robert Watt, le secrétaire général du Department of Public Expenditure and Reform, a fait part de ses commentaires au cours d'un échange portant sur les mérites et les risques potentiels associés au transfert d'une grande quantité de services publics en ligne. [Cliquez ici pour lire la suite](#).

CANADA – Le gouvernement de l'Alberta cherche à accroître son offre de services en ligne pour les registres. Au cours d'une tournée de la province, le ministre de Service Alberta [a discuté des détails de la modernisation des registres provinciaux](#) en vue de permettre aux gens d'avoir accès aux services à partir du confort de leur foyer. Le ministre a dit qu'améliorer le système ne nécessiterait peut-être pas du financement supplémentaire du gouvernement, mais plutôt une orientation politique plus robuste, du leadership et une stratégie exhaustive.

ÉTATS-UNIS – Pour la première fois dans une élection présidentielle, les électeurs dans deux caucus démocrates seront en mesure de voter au moyen de leurs téléphones. Le Parti démocrate a annoncé en juillet que les habitants de l'Iowa et du Nevada seront en mesure de s'abstenir de l'expérience traditionnelle des caucus et de voter au moyen du clavier numérique de leurs téléphones cellulaires ou filaires. Le dilemme pour les États qui pourraient considérer de voter par téléphone est le conflit entre l'accessibilité et la sécurité, affirme [l'article de GovTech](#).

Perspectives clés – Transformation numérique



ÉTATS-UNIS – Le chef du numérique de Schneider Electric explique pourquoi la transformation numérique est importante pour les entreprises et se penche sur trois stratégies visant à obtenir une meilleure position pour la transformation numérique : 1. transformez votre

noyau, ne le jetez pas; 2. passez au numérique et numérisez en même temps; et 3. adoptez l'écosystème numérique. Vous pouvez lire l'article complet [ici](#).

ÉTATS-UNIS – [Un sondage mené auprès de 101 hauts dirigeants des technologies de l'information et des communications \(TIC\) du gouvernement](#) a constaté que l'on estime que l'infrastructure de données actuelle compromet la souplesse opérationnelle (85 %), augmente les coûts opérationnels (83 %), crée des défis en matière de conformité (82 %) et réduit la capacité de répondre aux attentes des citoyens (80 %).

NOUVELLE-GALLES DU SUD – Le gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud a entamé l'élaboration d'une nouvelle stratégie visant à propulser sa vision pour la « prochaine étape » de la transformation numérique dans l'ensemble du gouvernement. Le ministre des Services à la clientèle Victor Dominello [a dévoilé la publication imminente](#) de la stratégie pour un gouvernement numérique ce mois-ci, seulement deux ans après le lancement de la stratégie précédente.

ÉMIRATS ARABES UNIS – Sam Olyaei, analyste principal et président de conférence, Gartner, discute de la façon dont les stratégies en matière de sécurité et de risque ont évolué dans l'ère numérique dans [cet article](#).

Autres articles notables sur la transformation numérique

[Start-ups can show the way to public sector transformation](#). Public Technology

[The Pillars of Successful Digital Transformation Focus on Strategy, Data Analytics and Commerce](#). AdWeek

[Blockchain technology key in new Canadian Government policy](#). Micky

Perspectives clés – Satisfaction des citoyens et participation civique



ÉTATS-UNIS – [Un article de GovTech affirme](#) que les municipalités de

toute taille sont en mesure de tirer profit de l'informatique de l'intelligence pour favoriser les types de participation auxquels les citoyens s'attendent sans investir dans des logiciels ou un personnel technique d'un coût onéreux. Les gouvernements locaux qui choisissent d'investir dans un répertoire central de données et un carrefour pour leur pile de logiciels intégrée bénéficient de données partagées, de circuits de travail simplifiés, de renseignements exacts et de citoyens satisfaits à tous les points de service numériques. Les piles de logiciels intégrées et les économies de temps qu'elles offrent signifient des économies de fonds plus importantes grâce à une efficacité accrue.

ÉTATS-UNIS – L'intelligence artificielle (IA), utilisée de la bonne façon, peut offrir une expérience bien supérieure du service à la clientèle. Les citoyens sont souvent frustrés par ce qu'ils considèrent comme des processus complexes et des délais d'attente prolongés et le problème est multiplié lorsque les services ou les solutions, comme des agents conversationnels, des applications mobiles ou des sites Web, ne sont pas conçus de manière à répondre à leurs besoins. Afin de tirer profit du potentiel de l'IA, les organismes gouvernementaux doivent tenir compte de plus que les capacités technologiques

de la solution qu'ils veulent déployer. Ils doivent veiller à ce que les améliorations technologiques vont main dans la main avec le perfectionnement des compétences relationnelles et la création de nouveaux processus organisationnels qui appuient les services offerts aux citoyens fondés sur l'IA. C'est seulement à ce moment qu'ils seront en mesure d'améliorer l'expérience globale des citoyens et de récolter le fruit de l'efficacité opérationnelle. [Cliquez ici pour lire la suite.](#)

NOUVELLE-GALLES DU SUD – Service NSW a été nommé l'un des dix meilleurs endroits où travailler dans le pays en raison de son dévouement envers sa communauté. Il s'agit du premier organisme de services publics en Australie à s'inscrire à la liste. Service NSW a ouvert ses portes en 2013. Depuis, l'organisme a réussi à transformer et à simplifier la prestation des services du gouvernement de la Nouvelle-Galles du Sud grâce à des solutions numériques de pointe et à une culture axée sur la clientèle [selon Great Place to Work.](#)

Autres articles notables ce mois-ci

[Australia's digital identity solution to soon link with myGov.](#) ZD Net

[Case Study: Improving ID and Access Management.](#) Bank Info Security

[Taxpayer First Act: Improving identity verification and modernizing the IRS.](#) CSO

[AI Lessons: What the Public Sector Can Learn From the Private Sector.](#) Global Government Forum

[4 Recommendations for a Strong Federal Data Strategy.](#) Nextgov

[Why Ransomware Attacks On Local Government Matter.](#) Forbes

[Social Security Taps Team of Federal IT, Management Notables to Assess Modernization Progress.](#) Nextgov

[Can a city solve homelessness with an app?](#) Smart Cities Dive

Répertoire de recherche

Le répertoire de recherches de l'ISAC comporte des rapports et des articles portant sur les enjeux actuels qui touchent aux priorités des Conseils mixtes et de leurs membres. Consultez le répertoire [ici](#) et veuillez acheminer vos propositions de contributions au répertoire à Sophia.Jesow@iccs-isac.org.

Article du mois : Regarder dans le passé pour aller vers l'avenir



L'aventure de la création d'un rapport sommaire périodique a créé une nouvelle base de connaissances pour les Conseils mixtes et les abonnés du monde entier. Afin de veiller à ce que ces connaissances soient faciles d'accès, cet article vise à résumer les sujets qui ont été abordés, du début jusqu'à aujourd'hui.

Non seulement cette revue des sujets sert de guide de référence pratique pour l'information que les lecteurs recherchent, mais elle sert également d'occasion de réfléchir à la direction des

prochains articles, qu'ils approfondissent un sujet existant, tirent profit de la base de connaissances pour suggérer des orientations stratégiques aux Conseils ou servent à cerner les lacunes que les membres des Conseils aimeraient que l'on aborde.

À ce jour, il y a eu 17 rapports à l'intention des cadres. Vous trouverez ici les résumés des sujets abordés et les liens vers les rapports dans le répertoire de l'ISAC :

Numéro	Article du mois (Liens)	Résumé de l'article du mois
1.	Stratégie numérique	Cet article se concentre sur les stratégies numériques des administrations de l'Australie (Nouvelle-Galles du Sud), de la Nouvelle-Zélande, du Danemark et du Royaume-Uni. Il couvre les éléments qui forment chaque stratégie numérique, indique ce que les autres administrations font concernant la stratégie numérique et fournit les liens pour chaque stratégie.
2.	Comprendre la gouvernance dans l'ère numérique : Un programme pour la recherche en matière d'administration publique au Canada	Cet article contient un résumé de certains sujets de l'article « Understanding Governance in the Digital Era: An Agenda for Public Administration Research in Canada » de l'Institut d'administration publique du Canada (IAPC). Les sujets suivants sont mis en vedette et résumés : • Les vestiges et l'avant-garde de la conception des politiques dans un contexte numérique • Le gouvernement numérique et la prestation des services : Un examen du rendement et du potentiel • La gouvernance de l'information dans une administration publique numérisée • Une gouvernance canadienne en transition : Gouvernance à plusieurs niveaux dans l'ère numérique Cet article comporte également un résumé graphique d'une carte du Canada associée aux stratégies numériques des différentes administrations.
3.	Innovation et introspection comportementale dans la prestation des services	L'introspection comportementale est l'un des outils dans la trousse de l'innovation qui permet d'améliorer la prestation des services et les résultats. Cet article présente des exemples de façons dont l'introspection comportementale peut être utilisée ou, dans le cas des données, cernée pour améliorer les services.

Numéro	Article du mois (Liens)	Résumé de l'article du mois
4.	Résumé graphique sur le service à la clientèle et le comportement des clients	Couvre les renseignements suivants : • Trois changements dans le comportement des clients • Trois changements innovateurs dans le secteur public • Trois faits sur la technologie et le service à la clientèle • Trois répercussions des changements technologiques sur la dotation pour le service à la clientèle
5.	Protection de la vie privée et gestion de l'identité	Soulève des questions concernant les efforts visant à accorder aux gens plus de contrôle sur leurs identités et le rôle du gouvernement dans la protection de la vie privée des particuliers. Cet article soulève des préoccupations, présente le Règlement général sur la protection des données (RGPD) et souligne des initiatives dans des pays comme le Royaume-Uni, la Nouvelle-Zélande et l'Estonie qui concernent la protection de la vie privée et la gestion de l'identité.
6.	Cinq choses à comprendre lorsque vous envisagez les mégadonnées dans le cadre de votre stratégie de prestation de services	Cet article offre une compréhension générale des cinq sujets suivants dans le contexte des mégadonnées : • Chaîne de blocs • Agents virtuels • Agent conversationnel • Intelligence artificielle • Analytique prédictive
7.	Entrevue avec Alex Roberts de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) portant sur l'innovation dans le secteur public canadien	Cet article comprend une entrevue avec Alex Roberts au sujet de son rapport sur l'innovation dans le secteur public canadien avant sa publication.
8.	Une comparaison des organismes de services numériques	Cet article compare les organismes de services numériques du Royaume-Uni et de l'Australie en 2018.

Numéro	Article du mois (Liens)	Résumé de l'article du mois
9.	Les stratégies numériques et ce que le secteur public peut apprendre de la perturbation numérique dans les autres industries	Ce rapport à l'intention des cadres présente les stratégies numériques au Royaume-Uni, aux États-Unis et en Australie. Ce numéro expliquait en détail les leçons tirées par le secteur public qui valent la peine d'être divulguées dans le cadre de la création et de la mise en œuvre de stratégies numériques. Des recherches documentaires approfondies ont révélé peu de choses qui étaient accessibles au public; cependant, nous avons recueilli des renseignements auprès du secteur privé qui peuvent être transférés au secteur public.
10.	Gouvernance des données	Un aperçu de la gouvernance des données, y compris de quoi il s'agit, de la nature des politiques sur la gouvernance des données, des rôles nécessaires dans une équipe des mégadonnées et des façons d'améliorer la qualité des données.
11.	12 jours de prestation de services	Douze articles portant sur les tendances et les idées en matière de prestation de services.
12.	Schématisation du parcours	Cet article offre une définition de la schématisation du parcours, ses avantages, une étude de cas et la façon de le faire.
13.	Regard sur OrgBook BC	Cet article explore le potentiel du service OrgBook BC de la Colombie-Britannique et la possibilité qu'il présente pour les administrations du Canada et du monde entier.
14.	L'intelligence artificielle dans le secteur public – Possibilités pour l'élaboration de politiques	Cet article explore l'intelligence artificielle (IA) et ses implications pour le secteur public. Il offre une introduction à l'IA, une indication quant à la direction que l'IA prend et la façon dont les politiques peuvent être utilisées.
15.	L'analytique des données dans le secteur public	Cet article explore les raisons pour lesquelles l'analytique des données devrait être utilisée, y compris les applications pour le secteur public et des études de cas informatives.
16.	La protection de la vie privée ou « demandez le une seule fois » : devons-nous choisir?	Cet article examine l'importance de la protection de la vie privée et les tensions qui peuvent parfois exister avec la prestation des services. Il évalue les opinions des Canadiens, compare les politiques de protection de la vie privée d'un certain nombre de pays et se penche sur les possibilités que la technologie crée pour respecter la vie privée tout en améliorant la prestation des services. L'article présente également le concept important de la protection de la vie privée dès la conception et le travail de l'ancienne commissaire à l'information et à la protection de la vie privée Ann Cavoukian.

Numéro	Article du mois (Liens)	Résumé de l'article du mois
17.	Les possibilités et les défis de l'automatisation des processus robotisés dans le secteur public	Un aperçu de l'automatisation des processus robotisés (APR), des possibilités et des avantages, des exemples et des défis.

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](#).

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