

## Services gouvernementaux accessibles

- Définition des populations vulnérables et mal desservies
- Facteurs de risque d'accessibilité communs
- Tirer parti des approches et des technologies modernes
- Efforts déployés par le gouvernement
- Lignes directrices pour améliorer l'accessibilité



Source : [aurora.ca](https://www.aurora.ca)

**RAPPORT MENSUEL À L'INTENTION DES CADRES DES CONSEILS MIXTES**

Élaboré par le Comité de recherche

Février 2022

# 1. Introduction

Le Comité de recherche a récemment publié un rapport intitulé « [Prestation de services omnicanaux au gouvernement](#) ». Une considération importante mise en évidence dans le rapport est l'importance de veiller à ce que les stratégies omnicanales ne créent pas de nouveaux obstacles à l'accessibilité pour les personnes vulnérables et mal desservies (p. ex., les personnes handicapées, les aînés, les collectivités rurales, les peuples autochtones et les personnes avec un faible statut socioéconomique).<sup>1</sup>

Dans le présent rapport à l'intention des cadres, le Comité de recherche examine de plus près l'importance de l'accessibilité numérique au sein du gouvernement. Le rapport offre également des lignes directrices qui peuvent être mises à profit pour aider les gouvernements à adopter une approche plus proactive afin de veiller à ce que les services qu'ils conçoivent et fournissent répondent aux divers besoins de la population.

L'accessibilité numérique se produit lorsqu'un média numérique (c.-à-d. un site Web, une application ou un outil électronique du gouvernement) peut être utilisé et compris par des utilisateurs vulnérables ou mal desservis. Selon le gouvernement de l'Ontario, « **la mise au point de produits et de services numériques accessibles permet aux utilisateurs d'obtenir facilement le service et l'information dont ils ont besoin, sans égard à leurs capacités individuelles, aux dispositifs utilisés ou à l'environnement** ». <sup>2</sup>

La pandémie de la COVID-19 (« la pandémie ») a accéléré les efforts de transformation numérique dans tous les ordres de gouvernement. Bien que la transformation numérique ait le pouvoir de créer une société plus inclusive pour les groupes vulnérables ou mal desservis, elle comporte aussi le risque d'accroître les disparités si ces mêmes groupes ne reçoivent pas un accès équitable.<sup>3</sup> Il y a un risque que les avancés rapides en matière de données et de technologie donnent lieu à une approche universelle qui répond aux besoins d'un petit nombre de clients, laissant beaucoup d'autres personnes encore déconnectées du gouvernement, tant sur le plan physique que comportemental.

1. [Prestation de services omnicanaux au gouvernement — Rapport exécutif des Conseils mixtes de janvier 2022](#)

2. [Rendre les services gouvernementaux accessibles](#)

3. [The Importance of Accessible and Inclusive Public Service Tech in Times of Crisis \(L'importance d'une technologie accessible et inclusive dans la fonction publique en temps de crise\)](#)

4. [Ten Digital Trust Challenges \(Dix défis de la confiance numérique\)](#)

5. [La COVID-19 montre pourquoi l'accès à Internet est un droit humain](#)

## Pourquoi ce rapport est-il important?

- Pendant la pandémie, les exigences en matière de distanciation physique ont forcé les clients à compter beaucoup sur les canaux numériques pour accéder aux services et à l'information publics essentiels. Bien que l'adoption de nouvelles technologies ait rendu les services gouvernementaux plus conviviaux pour certains, pour d'autres, elle a rendu les services moins accessibles. La pandémie a démontré l'importance de concevoir et de fournir des services vraiment inclusifs et accessibles qui peuvent être utilisés pour tous les segments de la population, en particulier ceux qui sont les plus vulnérables et qui risquent de rencontrer des obstacles à l'accessibilité.
- Les administrations du Canada sont déterminées à veiller à ce qu'un niveau élevé d'accessibilité soit appliqué uniformément dans l'ensemble de ses canaux de prestation de services. Les technologies et les normes évoluent constamment, et l'accessibilité joue un rôle important pour rendre les gouvernements plus efficaces et plus inclusifs. <sup>4</sup> Une expérience client plus cohérente, pratique, claire et facile lorsqu'on utilise les services gouvernementaux en ligne est essentielle pour bâtir la confiance.
- En 2016, l'Assemblée générale des Nations Unies a adopté une résolution non contraignante qui déclarait l'accès numérique comme un droit humain. <sup>5</sup>

## Qu'est-ce qui est abordé dans ce rapport à l'intention des cadres?

Le présent rapport comprend les éléments suivants :

- Introduction
- Définition des populations vulnérables et mal desservies
- Facteurs de risque d'accessibilité communs
- Tirer parti des approches et des technologies modernes
- Efforts déployés par le gouvernement
- Lignes directrices pour améliorer l'accessibilité

## 2. Définition des populations vulnérables et mal desservies

Certains groupes de la population se sont révélés particulièrement vulnérables aux obstacles à l'accessibilité liés aux services gouvernementaux. Ces groupes comprennent (sans toutefois s'y limiter) :

- **Personnes handicapées** : La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées définit les personnes handicapées comme celles qui ont des déficiences physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles à long terme. 6 Les personnes handicapées ne sont pas toutes confrontées à des obstacles en matière d'accessibilité numérique et celles qui ont différents types de handicaps rencontrent différentes formes d'obstacles. Par exemple, une personne en fauteuil roulant peut ne pas rencontrer d'obstacles lorsqu'elle accède au contenu numérique. Toutefois, une personne aveugle est susceptible de rencontrer un certain nombre d'obstacles en raison de la nature visuelle de la majorité du contenu numérique (c.-à-d. l'incapacité de naviguer dans une page de contenu, les délais pour remplir une demande, etc.).
- **Aînés (âgés de 65 ans et plus)** : De nombreuses personnes âgées peuvent rencontrer des obstacles à l'accessibilité en raison de difficultés liées à l'utilisation de la technologie (c.-à-d. difficulté à utiliser une souris et/ou à lire un petit texte, etc.). 7 Bien que de nombreuses personnes âgées utilisent fréquemment Internet, beaucoup n'y ont pas accès en raison de moyens et de capacités limités.
- **Nouveaux arrivants récents** : Lorsque les services sont offerts dans une langue que les nouveaux arrivants ne maîtrisent pas (c.-à-d. les clients ayant une compétence limitée en anglais [LEP]), ils peuvent rencontrer des obstacles en matière de communication. Pour certains nouveaux arrivants, il peut être difficile de comprendre et/ou de donner un consentement éclairé, ainsi que de communiquer efficacement leurs besoins<sup>8</sup>.
- **Peuples autochtones** : De nombreuses communautés autochtones (Premières Nations, Inuits et Métis) vivant dans des régions rurales et éloignées sont confrontées à des difficultés d'accessibilité en raison du manque d'alphabétisation numérique, des coûts élevés de l'accès en ligne et du manque de connectivité.

6. [La Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies : vue d'ensemble](#)  
7. [How can we ensure digital inclusion for older adults? \(Comment pouvons-nous garantir l'inclusion numérique pour les adultes plus âgés?\)](#)  
8. [ISSofBC launches resources to help newcomers overcome digital literacy barriers \(L'ISSofBC lance des ressources pour aider les nouveaux arrivants à surmonter les obstacles de l'alphabétisation numérique\)](#)  
9. [Digital divide: Improving Internet access in the developing world through affordable services and diverse content \(Le fossé numérique : Améliorer l'accès à Internet dans le monde en développement grâce à des services abordables et un contenu diversifié\)](#)

### Facteurs de risque d'accessibilité communs

Les populations vulnérables et mal desservies sont plus susceptibles de présenter un ou plusieurs des facteurs de risque suivants lorsqu'elles accèdent aux services gouvernementaux numériques : 9



#### Abordabilité

Des revenus plus faibles, des appareils coûteux et des frais de télécommunications élevés sont tous des facteurs qui prédisent des niveaux d'accessibilité moins élevés. En l'absence de ressources financières disponibles, il est difficile d'acheter des appareils et d'avoir accès aux services numériques. Les utilisateurs doivent couvrir l'appareil, les frais de connexion, les frais d'appel, les frais de messagerie texte et l'accès à large bande. Cela rend l'accès hors de la portée de nombreuses personnes.



#### Accessibilité

Une infrastructure faible (c.-à-d. lignes à fibres optiques, stations de base, électricité fiable, etc.) est un obstacle majeur à l'accès numérique. Les personnes vivant dans des régions rurales et éloignées sont plus susceptibles d'éprouver des difficultés d'accès aux services numériques en raison de problèmes disproportionnés de connectivité à large bande. La pandémie a mis en lumière l'écart de connectivité entre les collectivités urbaines, rurales et éloignées, car les gens partout au pays avaient le mandat de rester à la maison et d'accéder aux services gouvernementaux essentiels en ligne.



#### Alphabétisation numérique

L'alphabétisation numérique renvoie au fait d'avoir les connaissances, les compétences et l'assurance nécessaires pour se tenir au courant des évolutions technologiques. Les gens subissent des pressions pour se tenir au courant de la participation civique et sociale, pour accéder aux services gouvernementaux et pour réussir dans une économie numérique. Cependant, les populations vulnérables et mal desservies manquent d'alphabétisation numérique en raison de l'incapacité de trouver, d'évaluer et de communiquer clairement l'information au moyen de la dactylographie et d'autres médias sur diverses plateformes numériques.



#### Manque de confiance et de préférence numériques

Les clients peuvent résister à l'accès aux services numériques en raison des préoccupations au sujet du rôle que la technologie joue dans leur vie, ainsi que des craintes au sujet des menaces de cybersécurité et la confidentialité de leurs données. Par conséquent, certains clients préféreront avoir accès à des services publics par l'entremise de canaux traditionnels (en personne) plutôt qu'en ligne. Afin de veiller à ce que les produits et les services soient accessibles à ces clients, il est essentiel que des canaux de prestation alternatifs et non numériques (c.-à-d. en personne) demeurent disponibles pour répondre à leurs besoins.

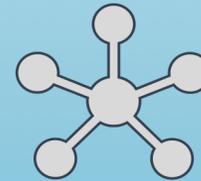
### 3. Tirer parti des approches et des technologies modernes pour surmonter les obstacles à l'accessibilité

La numérisation est essentielle pour assurer la transformation rapide des services publics qui fourniront aux clients le même niveau de service qu'ils reçoivent du secteur privé. Toutefois, cela doit être fait de manière à ce qu'aucun groupe ne soit laissé pour compte. Pour ce faire, les stratégies numériques doivent aller au-delà des sites Web et des formulaires PDF. Les gouvernements (à tous les niveaux) ont la possibilité de tirer parti des approches et des technologies modernes qui peuvent contribuer à répondre aux besoins et aux attentes en évolution de divers segments de la population. Ces approches et technologies modernes sont mises en évidence ci-dessous :



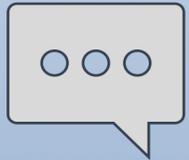
#### conceptuelle

- La méthodologie de réflexion conceptuelle fournit un processus de résolution créatif de problèmes. Il encourage les organisations à miser sur les personnes pour lesquelles elles créent, ce qui mène à de meilleurs produits, services et processus internes.<sup>10</sup> Une technique clé dans la pensée conceptuelle est la cartographie du parcours du client – une visualisation détaillée qui révèle comment un personnage axé sur l'utilisateur se sent tout au long du processus d'utilisation d'un produit ou d'un service particulier. Les cartes **Réflexion** de parcours permettent aux organisations de mieux comprendre les besoins non satisfaits des clients.



#### Omnicanal

- Une expérience omnicanale permet aux clients d'interagir avec le gouvernement par l'entremise de multiples canaux dans le cadre d'un parcours client harmonieux. Une véritable expérience omnicanale met en œuvre une approche en matière de service « une fois suffit » de sorte que les clients (surtout ceux qui rencontrent des obstacles à l'accessibilité) n'ont pas à remplir leurs données personnelles en ligne pour différentes transactions gouvernementales.



#### Conversation

- Les robots conversationnels sont des applications logicielles qui utilisent l'intelligence artificielle (IA) et le traitement du langage naturel pour comprendre ce qu'un client veut et l'orienter vers son résultat escompté avec un effort minimal de l'utilisateur final.<sup>11</sup> Les robots conversationnels apportent une « touche personnelle » pendant la navigation d'un service. Il peut être utile pour les utilisateurs de faible alphabétisation et qui sont souvent submergés par une page pleine de texte. Le robot conversationnel alimenté par IA peut mieux servir les clients en abordant les questions concernant les services gouvernementaux.



#### Applications Web

- Les applications Web sont une façon puissante et intelligente de fournir des informations et services gouvernementaux numériques aux utilisateurs dans un format accessible.<sup>14</sup> Les normes sur l'accessibilité des sites Web et la conception réactive permettent aux utilisateurs d'accéder à ces services à l'aide de n'importe quoi, les lecteurs d'écran, les téléphones et les moniteurs doubles.



#### Assistants virtuels

- Cette technologie va au-delà de la conversation pour la navigation, un service d'assistant virtuel aide un utilisateur à accéder à un service comme s'il avait un employé du gouvernement assis à côté d'eux. Un assistant virtuel utilise l'IA avancée, l'automatisation robotisée des processus (ARP), le traitement du langage naturel et l'apprentissage automatique pour extraire des informations et des données complexes des conversations afin de comprendre les besoins et les traiter en conséquence.<sup>12</sup>



#### Applications mobiles

- Le développement d'une application (appli) mobile qui tient compte de l'accessibilité peut améliorer considérablement l'expérience client pour tous les utilisateurs. Les plateformes Android et iOS offrent toutes les deux divers outils pour intégrer des solutions d'accessibilité dans les applications mobiles. Les concepteurs et les développeurs de l'EU peuvent tirer parti des fonctionnalités d'accessibilité (c.-à-d. redimensionnement personnalisé du texte, rétroaction vocale, etc.) pour développer un produit logiciel accessible à tous.<sup>15</sup>

10. [Design Thinking, Empathy Maps, Journey Maps, and how they are interconnected](#) (La réflexion conceptuelle, les cartes d'empathie, les cartes de parcours et comment ils sont interreliés)  
11. [The Ultimate Guide to Chatbots](#) (Le guide ultime sur les robots conversationnels)  
12. [Five things you need to know about AI virtual assistants](#) (Cinq choses que vous devez savoir sur les assistants virtuels IA)

13. [Qu'est-ce qu'une expérience client omnicanale?](#)  
14. [Application Web \(appli Web\)](#)  
15. [How to create an accessible app \(and why you should\)](#) (Comment créer une application accessible ((et pourquoi vous devriez)

## 4. La prestation de services numériques fait de plus en plus partie intégrante de la vie quotidienne.

La pandémie a accéléré les efforts de transformation numérique au sein du gouvernement et l'utilisation de canaux numériques pour aider les clients à accéder aux services et à l'information essentiels. Pour cette raison, il est essentiel que les technologies numériques soient accessibles et puissent être utilisées par tout le monde, y compris les populations vulnérables de subir une exclusion numérique. Les organisations gouvernementales à l'échelle mondiale s'emploient actuellement à rendre les produits et services publics plus inclusifs et sans obstacle. Voici quelques exemples d'efforts d'accessibilité dans le monde :

### Guide d'accessibilité 18F

- [Center for Medicare & Medical Services – Accessibilité et conformité à l'article 508](#)
- [Directive de l'UE sur l'accessibilité](#)
- [Le projet A11y](#)
- [Accessibilité en matière d'acquisition de la TI du NASCIO partie 1](#)
- [Accessibilité en matière d'acquisition de la TI du NASCIO partie 2](#)
- [New French Digital Accessibility Requirements in Effect and On the Horizon \(Nouvelles exigences en matière d'accessibilité numérique en français en vigueur et à l'horizon\)](#)

16. [Web Accessibility Observatory Tracker \(Outil de suivi de l'Observatoire de l'accessibilité du Web\)](#)
17. [Section 508 Testing \(Essais en vertu de l'article 508\)](#)
18. [DWP Accessibility Manual \(Manuel d'accessibilité DWP\)](#)
19. [Lignes directrices pour améliorer l'accessibilité des services gouvernementaux](#)

## Autres ressources et services d'accessibilité :

### France

En 2020, le gouvernement français a promulgué une nouvelle loi et un ordre technique correspondant (appelé le [Référentiel général d'amélioration de l'accessibilité ou RGAA](#)) qui imposait une série d'obligations d'accessibilité aux entreprises gagnant plus de 250 millions d'euros en revenu annuel en France.<sup>16</sup> La RGAA exige que les entreprises couvertes rendent les sites Web, les applications mobiles et autres services en ligne en France accessibles aux personnes handicapées.

### Espagne

Le Ministère de la Politique territoriale et de l'Administration publique a mis au point l'[OAW \(Observatory of Web Accessibility\) Tracker](#) pour améliorer l'accessibilité des sites Web du gouvernement du pays. L'OAW Tracker génère automatiquement des rapports sur l'accessibilité du contenu Web et fournit des recommandations sur la façon de résoudre les problèmes détectés. Le service de diagnostic en ligne analyse plus de 60 000 pages gérées par le gouvernement chaque année.

### États-Unis

L'[Office of Accessible Systems & Technology \(OAST\)](#) du Department of Homeland Security (DHS) a une mission de fournir une orientation stratégique, un soutien technique et une formation pour veiller à ce que les employés des agences et les clients handicapés aient un accès égal à l'information et aux données.<sup>18</sup> L'article 508 de la Rehabilitation Act de 1973, tel que modifié (29 U.S.C. 794d), exige que tous les ministères et organismes fédéraux veillent à ce que leurs technologies de l'information et de la communication (TIC) soient accessibles aux personnes handicapées.

### Royaume-Uni

Le [DWP Accessibility Manual](#) offre un aperçu des différentes lois et normes qui ont une incidence sur l'accessibilité au Royaume-Uni. Le manuel fournit également des conseils sur les rôles d'emploi les plus courants qui abordent le sujet de l'accessibilité au quotidien (c.-à-d. concepteurs de contenu, ingénieurs en logiciels, développeurs frontaux et chercheurs utilisateurs). De plus, le manuel comprend des pratiques exemplaires partagées sur les outils, les méthodes d'essai et un guide pratique pour mettre sur pied des équipes efficaces qui fournissent des services accessibles.<sup>19</sup>

## 5. Lignes directrices pour améliorer l'accessibilité des services gouvernementaux

Les gouvernements doivent mettre en œuvre des politiques, des programmes et des outils d'inclusion numérique. Cela aidera à prévoir des mécanismes de prestation de services numériques qui répondent et s'adaptent à des besoins différents et spécifiques. En agissant ainsi, les gouvernements peuvent devenir plus efficaces, plus efficaces et lutter contre l'exclusion numérique pour aider à bâtir un gouvernement plus équitable et meilleur pour tous.

Les Lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web (WCAG 2.1) sont un ensemble de recommandations reconnues au niveau international visant à améliorer l'accessibilité du Web. 20 Les principes de conception mis en évidence dans la ligne directrice visent à garantir que les services, les sites Web et les applications numériques sont accessibles à tous, y compris aux clients qui rencontrent des obstacles à l'accessibilité. En mettant l'accent sur les principes et non sur la technologie, les WCAG 2.1 mettent l'accent sur la nécessité de réfléchir aux différentes façons dont les clients interagissent avec le contenu. Les WCAG 2.1 sont basées sur quatre principes de conception :

### Outils et formation du World Wide Web Consortium (W3C) :

- [Comment les personnes handicapées utilisent le Web : Aperçu](#)
- [Perspectives d'accessibilité du Web : Examiner les incidences et les avantages pour tous](#)
- [Accessibilité du contenu Web et Web mobile : Rendre un site Web accessible tant pour les personnes handicapées que pour les appareils mobiles](#)
- [Projet WAI-Tools](#)
- [Fonctionnalités d'accessibilité dans Story Map Journal et Story Map Series](#)
- [Principe 1 : perceptible](#)

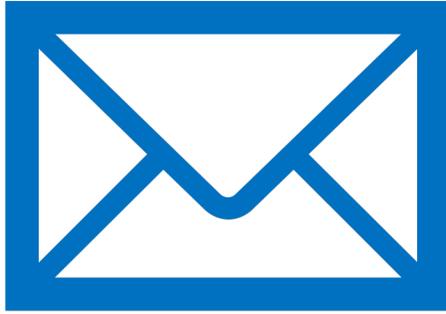
20. [Règles pour l'accessibilité des contenus Web \(WCAG\) 2.1](#)

21. [Lectures complémentaires](#)

## Comprendre les WCAG 2.1

### Les Lignes directrices sur l'accessibilité du contenu Web : Principes de conception

<b>Principe 1 : Perceptible</b>	<p>Veillez à ce que les utilisateurs puissent reconnaître et utiliser votre service avec les sens qui leur sont offerts. Par exemple :</p> <p>Fournir des transcriptions audio et vidéo.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Veillez à ce que le contenu soit structuré de manière logique et qu'il peut être parcouru et lu par un lecteur d'écran.</li><li>• Veiller à ce que le service soit adapté (c.-à-d. au dispositif de l'utilisateur, à l'orientation de la page et à la taille de police qu'il préfère).</li></ul>
<b>Principe 2 : Utilisable</b>	<p>Utilisez des liens descriptifs pour que les utilisateurs sachent où un lien les dirigeront.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisez des en-têtes et des étiquettes significatifs.</li><li>• Autorisez les utilisateurs à lire, suspendre et arrêter tout contenu en mouvement.</li></ul>
<b>Principe 3 : Compréhensible</b>	<p>Assurez-vous que les utilisateurs peuvent comprendre votre contenu et comment fonctionne le service. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisez un anglais simple.</li><li>• Gardez les phrases courtes.</li><li>• N'utilisez pas de mots et de phrases que les gens ne reconnaîtront pas (expliquez si cela ne peut être évité).</li><li>• Expliquez toutes les abréviations et acronymes, à moins qu'ils ne soient bien connus et qu'ils ne soient d'usage courant – par exemple, R.-U., UE, TVA.</li><li>• Précisez la langue dans laquelle le contenu est écrit et indiquez si ce contenu change.</li><li>• Principe 4 : Robuste.</li></ul>
<b>Principe 4 : Robuste</b>	<p>Veillez à ce que votre contenu puisse être interprété de façon fiable par un large éventail d'agents utilisateurs (y compris des navigateurs et des technologies d'assistance raisonnablement périmés, actuels et prévus). Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Utilisez un code HTML valide pour permettre aux agents utilisateurs (y compris les technologies d'assistance) d'interpréter et d'analyser le contenu.</li><li>• Permettre aux utilisateurs de revenir à ce qu'ils faisaient après avoir interagi avec le message d'état ou l'entrée modale.</li></ul>



## Lectures complémentaires

- [When we design for disability, we all benefit \(Lorsque nous concevons pour un handicap, nous en bénéficions tous\)](#)
- [Study: Digital literacy doesn't stop the spread of misinformation \(Étude : L'alphabétisation numérique n'arrête pas la diffusion de la désinformation\)](#)
- [Government testing identifies accessibility issues on 99% of public sector websites \(Les essais gouvernementaux cernent les problèmes d'accessibilité sur 99 % des sites Web du secteur public\)](#)
- [Rural communities risk catch-22 situation as shift to online gathers pace but poor connectivity still leaves many behind \(Les collectivités rurales risquent de se retrouver dans un cercle vicieux alors que le passage à l'Internet prend de l'ampleur, mais la mauvaise connectivité laisse encore beaucoup de gens derrière\)](#)
- [Low-income seniors can get TELUS high speed internet starting at \\$9.95 per month across British Columbia and Alberta \(Les aînés à faible revenu peuvent obtenir l'accès Internet haute vitesse de TELUS à partir de 9,95 \\$ par mois en Colombie-Britannique et en Alberta\)](#)
- [For Equity in Government Services, It's Time to Change the Paradigm \(Pour l'équité dans les services gouvernementaux, il est temps de changer de modèle\)<sup>6</sup>](#)

## Autres articles qui méritent d'être soulignés :

[7 steps to undertaking a Privacy Impact Assessment \(7 étapes pour entreprendre une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée\)](#)

[Prioritizing Customer experience in government \(Accorder la priorité à l'expérience client au gouvernement\)](#)

[Why cloud computing providers must comply with data protection principles \(Pourquoi les fournisseurs d'informatique en nuage doivent-ils se conformer aux principes de protection des données?\)](#)

[Council Post: Collaborating with the government—Lessons & experiences \(Council Post : Collaborer avec le gouvernement – Leçons et expériences\)](#)

## Référentiel de recherche

[Accédez au référentiel de recherche de Citoyens en tête.](#)

### Entrées récentes dans le référentiel de recherche :

Prestation de services omnicanaux au gouvernement — Rapport exécutif des Conseils mixtes de janvier.

Le présent rapport comprend les éléments suivants : Introduction, Avantages de la prestation de services omnicanaux, Principales considérations, Stratégies omnicanales au gouvernement, Stratégies de mise en œuvre de la prestation de services omnicanaux au gouvernement.



## Tendances dans le bulletin quotidien!



Selon le Federal News Network, la conception et la prestation d'expériences client équitables nécessitent une plateforme d'analyse qui intègre des données disparates, rendant l'analyse accessible aux utilisateurs pour une compréhension complète de vos clients et de votre rendement. En offrant des vues en temps réel des paramètres clés et en intégrant des analyses prédictives, on peut cerner les lacunes en matière de services, améliorer les résultats, accroître l'efficacité opérationnelle et optimiser la productivité de la main-d'œuvre, ce qui permet d'améliorer l'expérience client à chaque point de contact.



Les enfants et les jeunes du Canada grandissent à une époque de changement technologique sans précédent qui comporte des risques sans cesse croissants pour leur vie privée. Il est donc essentiel qu'ils soient équipés d'outils de réflexion critique et de prise de conscience des pièges en ligne. À l'occasion de la Semaine de la protection des données, le Commissariat à la protection de la vie privée du Canada (CPVP) publie un certain nombre de ressources pour sensibiliser les enfants à l'importance de protéger leur vie privée et d'acquérir les compétences à cet égard.



Les enfants et les jeunes du Canada grandissent à une époque de changement technologique sans précédent qui comporte des risques sans cesse croissants pour leur vie privée. Il est donc essentiel qu'ils soient équipés d'outils de réflexion critique et de prise de conscience des pièges en ligne. À l'occasion de la Semaine de la protection des données, le [Commissariat à la protection de la vie privée du Canada \(CPVP\)](#) publie un certain nombre de ressources pour sensibiliser les enfants à l'importance de protéger leur vie privée et d'acquérir les compétences à cet égard.



## Nous aimerons avoir de vos nouvelles!

Connaissez-vous quelqu'un qui pourrait être intéressé par le rapport à l'intention des cadres des conseils mixtes? Veuillez transmettre une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas déjà abonné(e), vous pouvez maintenant vous inscrire pour recevoir le rapport. Envoyez vos questions à l'adresse [info@iccs-isac.org](mailto:info@iccs-isac.org).

Suivre :  