

Incidences de la pandémie de COVID-19 sur les personnes

- Quelles sont les répercussions de la pandémie sur les citoyens?
- Comment le secteur public s'adapte-t-il et se modernise-t-il?
- Quels sont les principaux facteurs à prendre en considération pour adopter la « nouvelle normalité »?



Image Source: [International Association of Machinists and Aerospace Workers](#)

RAPPORT MENSUEL DU CONSEIL MIXTE
Préparé par le Comité de recherche
Octobre 2020

1. Introduction

Incidences de la pandémie de COVID-19 sur les personnes

La pandémie de COVID-19 a des répercussions importantes sur tous les segments de la population. Selon une [étude récente](#), la pandémie actuelle a eu un effet dévastateur sur la santé mentale des gens partout dans le monde. Chaque personne a été touchée par la fermeture d'écoles, d'entreprises et de bureaux gouvernementaux. La distance physique et le port d'un masque dans notre vie quotidienne s'accompagnent de défis qui ont une incidence sur notre façon d'interagir et d'accéder aux services et au soutien.



Tout le monde inclus : Impact social de la pandémie de COVID-19

La maladie de COVID-19 est bien plus qu'une crise de santé. C'est une crise humaine, économique et sociale. Selon les Nations Unies, [les premières données probantes indiquent](#) que les répercussions du virus sur la santé et l'économie touchent de façon disproportionnée les personnes vivant dans la pauvreté, les adultes âgés, les personnes handicapées, les jeunes et les Autochtones.

Personnes âgées : Les adultes plus âgés (surtout ceux qui ont des problèmes de santé chroniques) risquent davantage d'être infectés par la COVID-19. En plus de courir un risque plus élevé pour leur santé, les aînés sont probablement moins capables de subvenir à leurs besoins pendant l'isolement. Bien que la distanciation sociale soit nécessaire pour réduire la propagation de la maladie, de telles mesures, si elles ne sont pas mises en œuvre correctement, peuvent également entraîner une augmentation de l'isolement social des personnes âgées à un moment où ils peuvent avoir le plus besoin de soutien.

Personnes handicapées : À elle seule, l'incapacité n'est pas forcément liée à un risque plus élevé d'attraper la COVID-19 ou de développer une maladie grave. Toutefois, certaines personnes handicapées sont plus susceptibles de souffrir d'infection ou de maladie sérieuse en raison de leurs problèmes médicaux sous-jacents.

Jeunes : Les jeunes (âgés de 15 à 24 ans) sont particulièrement vulnérables aux perturbations causées par la pandémie. Bon nombre d'entre eux [risquent d'être laissés pour compte](#) sur le plan de l'éducation, des possibilités économiques, de la santé et du bien-être à une étape cruciale de leur développement.

Autochtones : Selon un rapport publié par le [Yellow Head Institute](#), les répercussions de la COVID-19 sur les populations autochtones pourraient être dévastatrices en raison des taux élevés de maladies infectieuses dans les collectivités des Premières Nations, des Inuits et des Métis. Les communautés autochtones sont dans une [position de vulnérabilité particulière en ce qui concerne la COVID](#).

2. Mesures de réponse du gouvernement

Depuis l'apparition de la COVID-19, les organismes gouvernementaux ont été en mesure de relever divers défis pour assumer de nouveaux rôles essentiels, qu'il s'agisse d'adopter (et d'appliquer) des protocoles de sécurité publique spéciaux ou d'établir des plans et des programmes pour aider les citoyens et les entreprises à joindre les deux bouts. Les gouvernements se sont empressés de transférer en ligne des programmes et des services essentiels pour les rendre accessibles au public tout en réduisant les contacts sociaux.

Dans bien des cas, avant la COVID-19, les organismes gouvernementaux du monde entier ont adopté les services numériques avec enthousiasme. [Certaines administrations](#) envisageaient ce genre d'initiatives avant la pandémie. Toutefois, [des recherches publiées récemment](#) indiquent que la pandémie a accéléré ces efforts. Voici quelques exemples de la façon dont le secteur public au Canada a utilisé les services numériques pour aider les citoyens et les entreprises.

Dans l'ensemble, la pandémie a prouvé que lorsque des changements sont nécessaires, les organisations gouvernementales **peuvent** s'adapter et se moderniser rapidement.

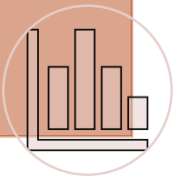
- Outils d'admission en ligne pour le soutien et les services [p. ex., l'aide financière : [Prestation canadienne d'urgence \(PCU\)](#)]

Outils de
réception des
demandes



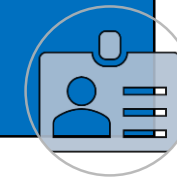
- Outils numériques pour aider les Canadiens à accéder à l'information sur la COVID-19 afin d'assurer la sécurité et l'information du public. Par exemple, [la page Web de la Colombie-Britannique sur la réponse à la COVID-19](#) et l'information sur le sujet.

Accès à
l'information



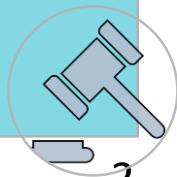
- Outils en ligne pour renouveler des documents comme les permis de conduire. Par exemple, [l'outil en ligne de la ville d'Edmonton pour les demandes de permis d'exploitation](#).

Renouvellement
de documents



- Nouveaux changements technologiques au système de justice. Par exemple, [la Cour de justice de l'Ontario](#) a récemment mis sur pied des audiences virtuelles et a réalisé la transition des dossiers papier aux dossiers numériques.

Système judiciaire



3. Défis du travail à distance pendant la COVID-19

La propagation de la COVID-19 a amené les gouvernements à adopter des mesures sans précédent pour tenter de limiter la propagation du virus. En plus de restreindre les déplacements et d'annuler les grands événements, les gouvernements du monde entier ont été forcés de repenser leurs façons de travailler. Bien qu'une partie de l'effectif (comme le personnel de la santé et des services sociaux) travaille toujours sur place, la majorité du personnel restant dans le secteur public a été encouragée à travailler à distance ou même mandatée pour le faire.

Travailler à distance dans ces circonstances signifie s'adapter à un nouvel environnement et relever de nouveaux défis. Pour continuer à travailler efficacement et à créer de la valeur dans ces nouvelles circonstances, les organisations doivent comprendre les limites auxquelles les employés du secteur public sont confrontés lorsqu'ils travaillent à distance et explorer de nouvelles façons de soutenir des situations et des besoins particuliers.

Voici quelques exemples des limites auxquelles les employés du secteur public pourraient être confrontés lorsqu'ils travaillent à distance.

Espace de travail à domicile

Selon Statistique Canada, 40 % des travailleurs canadiens ont commencé à travailler à la maison à mesure que les règles de confinement ont été appliquées de manière plus stricte. Les employés qui n'ont pas d'espace de travail à domicile peuvent avoir de la difficulté à se concentrer et à produire le même résultat que dans un environnement de bureau. Une mauvaise posture et une augmentation des douleurs figurent parmi les risques potentiels pour la santé associés au travail dans le salon ou la chambre à coucher.

Obstacles aux séances de remue-méninges et à la collaboration de remue-méninges

L'un des défis les plus importants auxquels le personnel est confronté est la communication. La pandémie a essentiellement éliminé l'accès en personne aux pairs et aux séances de remue-méninges autour d'un café. Les employés qui travaillent à distance ne peuvent plus se rendre au bureau d'un collègue pour discuter ou planifier une réunion. Tous ces obstacles à la communication nuisent grandement à l'engagement et au moral des employés.

Accès Internet lent ou limité

Malgré les progrès technologiques, l'accès à Internet est lent ou limité dans certaines régions du pays. Les employés dont la connexion Internet est médiocre ou non fiable peuvent connaître des défaillances techniques ou une communication de mauvaise qualité lors des vidéoconférences. Les employés peuvent être incapables d'accéder à leur travail, de participer à des réunions virtuelles et de communiquer avec des collègues.

Obstacles à la prise de décisions

La capacité limitée de réunir des intervenants externes et internes en personne dans un avenir prévisible complique davantage la prise de décisions. La façon dont les cadres supérieurs participent virtuellement aux processus décisionnels clés avec les intervenants et les membres de l'équipe interne est un élément crucial pour améliorer la confiance, la transparence et le travail d'équipe. La crise offre une ouverture critique pour repenser la façon dont la prise de décisions est répartie et gérée dans les organisations.

1. [Remote Collaboration Facing the challenges of COVID-19](#)
2. [More Canadians will be working from home post-pandemic, StatCan data suggests](#)

4. Adopter la « nouvelle norme » en utilisant des approches novatrices

Depuis mars, l'adaptation à une « nouvelle normalité » est une expression couramment utilisée dans le secteur public. À mesure que l'environnement post-pandémique commence à se matérialiser, on note plusieurs domaines immédiats sur lesquels le gouvernement peut se concentrer pour réduire les conséquences négatives de la pandémie pour les employés du gouvernement et le public. Dans tous les cas, les capacités numériques modernes jouent un rôle central. Selon les [Nations Unies](#) et [FCW](#), les domaines clés comprennent :

« nouvelle norme »



Meilleures capacités de travail à distance

Il faut continuer d'explorer des solutions pour relever les défis en matière de communication et de collaboration. Par exemple, l'intelligence artificielle (IA) [joue un rôle crucial pour appuyer le travail à distance](#). L'IA aide les organisations à relever les défis, à optimiser les flux de travail et à accélérer la collaboration.



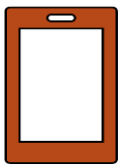
Expérience citoyenne simplifiée

Plus que jamais auparavant, la perception du client quant à l'efficacité du gouvernement est vraiment importante. Il est essentiel que les services en ligne soient [simplifiés et conviviaux](#). Les efforts déployés en matière d'expérience client (EC) devraient être axés sur des délais d'exécution plus rapides, des stratégies qui favorisent l'omnicanal et l'engagement en direct.



Établissement de partenariats multipartites

Le développement efficace d'outils numériques et autres qui soutiennent le public en situation de crise exige une collaboration multisectorielle (entre le gouvernement et le secteur privé). L'établissement de partenariats est un moyen efficace pour le gouvernement de trouver des façons novatrices de répondre aux besoins des citoyens et d'atténuer les répercussions de la crise.



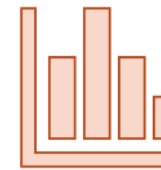
Diffusion de renseignements exacts, utiles et à jour :

Les initiatives de mobilisation en ligne menées par les gouvernements peuvent aider les gens à [faire face à la crise](#) et à améliorer les activités gouvernementales. En situation de crise, il est important de tendre la main au public, de répondre à ses besoins et d'assurer la stabilité sociale. L'utilisation des sites Web et des plateformes de médias sociaux du gouvernement [renforce la confiance et accroît la transparence](#).



Accélération de la mise en œuvre de technologies numériques novatrices :

La crise a démontré la nécessité pour le gouvernement de développer et d'adopter des technologies novatrices comme l'intelligence artificielle (IA) et la robotique pour assurer une prestation efficace des services publics. Les efforts déployés pour élaborer des stratégies de gouvernement numérique pendant et après la crise de COVID-19 devraient être axés sur l'amélioration des politiques de protection des données et d'inclusion numérique.



Des données pour améliorer les connaissances

Les nouvelles données liées à la pandémie permettent de prendre du recul et de réfléchir de façon plus stratégique à la voie à suivre à l'aide de renseignements fondés sur des données. [Les connaissances fondées sur des données sont essentielles pour formuler une feuille de route organisationnelle efficace](#) et prévoir (et surmonter) les obstacles éventuels en cours de route. Les connaissances fondées sur des données sont essentielles pour appuyer la prise de décisions sur de multiples enjeux, y compris la capacité de servir les clients tout en assurant la sécurité et le bien-être du personnel.

5. Numérique par défaut : Principales considérations pour un gouvernement numérique

La pandémie de COVID-19 a accéléré les progrès numériques. En dépit de la ruée vers le gouvernement numérique, les secteurs clés qui doivent être pris en compte pour assurer le déploiement et la prestation efficaces des services comprennent :



L'accessibilité

Aujourd'hui plus que jamais, les sites Web et les applications Web doivent être accessibles à tous, quelle que soit leur capacité. L'importance d'accéder aux services publics essentiels en ligne a augmenté considérablement; le besoin d'accessibilité numérique n'a jamais été aussi évident. Il est essentiel que les équipes du secteur public découvrent, comprennent et règlent les problèmes d'accessibilité numérique afin de répondre aux besoins croissants des citoyens et des entreprises.



La protection de la vie privée

[Le commissaire fédéral à la protection de la vie privée](#), Daniel Therrien, a récemment déclaré que la pandémie met en lumière les faiblesses des lois canadiennes sur la protection de la vie privée. Les gouvernements ont également constaté une augmentation des cyberactivités malveillantes en termes de fréquence, d'échelle et de sophistication. Pour atténuer les risques liés à la protection des renseignements personnels en ligne, [les lois fédérales](#), provinciales et territoriales régissant la collecte, l'utilisation et la divulgation de renseignements personnels dans le secteur public doivent évoluer. Les efforts de transformation numérique doivent également porter sur la [cybersécurité](#) pour lutter contre la cybercriminalité croissante pendant la pandémie.

Facteurs courants ayant une incidence sur l'accessibilité

Handicap : Les clients sourds, malentendants ou ayant une déficience visuelle peuvent avoir de la difficulté à se connecter aux canaux numériques.

Âge : Les adultes âgés peuvent [éprouver des difficultés lorsqu'ils utilisent la technologie](#) quand vient le temps par exemple de manipuler une souris, d'appuyer sur de petits boutons de téléphone ou de lire de petits caractères.

Obstacles linguistiques : Les clients peuvent rencontrer des obstacles linguistiques lorsque les services sont offerts dans une langue qu'ils ne maîtrisent pas.

Accessibilité : Les clients qui ont un accès limité ou inexistant aux technologies numériques ou à Internet (p. ex., dans les régions rurales) sont moins susceptibles de contribuer aux progrès technologiques et d'en profiter pleinement. Pour en savoir plus sur la fracture numérique, consultez le [rapport mensuel de mars 2020 du Conseil mixte](#).



6. Mot de la fin

Au cours des premières phases de la pandémie, la nécessité d'agir de toute urgence a motivé les décisions précoces de nombreuses organisations en matière de pandémie. À mesure que la pandémie se poursuit, les diverses répercussions à court et à long terme doivent encore être analysées et comprises. Le présent rapport vise à contribuer à la documentation plus vaste disponible sur la pandémie, en particulier ses répercussions sur les citoyens. D'autres recherches qui explorent comment la pandémie a une incidence sur les citoyens peuvent éclairer l'intervention des secteurs publics dans ses efforts de lutte contre la COVID-19.

Les dirigeants du secteur public doivent prévoir les changements aux politiques et aux règlements à mesure que la société cherche à éviter, à atténuer et à prévenir une future crise de santé semblable à celle que nous vivons aujourd'hui.



Autres sources d'information

- [Civil service transformers: adapting to a changing world](#)
- [USDA's New Playbook Aims to Improve Digital User Experience](#)
- [How can organisations keep people connected in a virtual world?](#)
- [Best practices for tech transformation in government](#)
- [How AI-powered chatbots are improving services for the disabled](#)
- [Trends Driving Digital Customer Experience in COVID19](#)
- [No-Contact Government Means More than Just Online Services](#)

Autres articles dignes de mention :

[Cloud computing: the future of public sector analytics](#)

[Virtual nursing homes: A new way to care for China's elderly](#)

[Gov't adopts cybersecurity measures for nat'l ID system](#)

[The 5 Best Ways to Handle Sensitive Data](#)

Dépôt de recherche

Accès au dépôt de recherche de Citizen First [ici](#).

Entrées récentes dans le dépôt de recherche :

[Rapport exécutif de septembre 2020 du Conseil mixte](#)

Ce rapport mensuel explore les centres de contacts à l'ère de la COVID-19

[Rapport spécial — Rapport mensuel du Conseil mixte](#). Ce rapport est un aperçu concis de l'enquête 2020 sur l'administration en ligne.



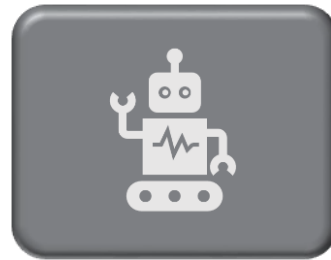
Tendances constatées dans le bulletin quotidien



Le gouvernement de l'Ontario a publié un [plan d'action](#) pour rendre les services gouvernementaux plus simples, plus faciles à utiliser, plus pratiques et plus accessibles pendant la pandémie de COVID-19 et après.

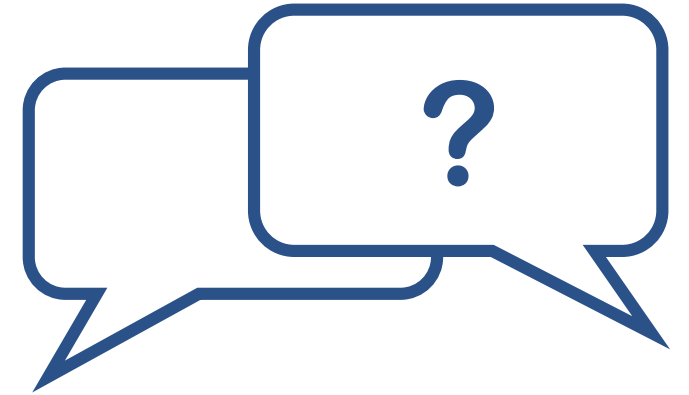


Un certain nombre d'articles traitent de la nécessité d'améliorer l'expérience client. Selon un article paru sur le site [CIO.com](#), la COVID-19 a provoqué une urgence pour que l'expérience client devienne synonyme d'une meilleure réponse aux préoccupations, de l'offre de renseignements et de conseils supplémentaires ainsi que d'expériences hyperpersonnalisées.



Un article récent met en lumière les [10 meilleurs projets gouvernementaux en matière d'intelligence artificielle \(IA\) dans le monde](#).

Le Canada figure parmi les pays énumérés. Le rapport souligne en particulier l'investissement du Canada dans l'IA au chapitre de la recherche et des talents.



N'hésitez pas à communiquer avec nous!

Vous connaissez une personne intéressée par le rapport exécutif des conseils mixtes ? N'hésitez pas à partager une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas déjà abonné, vous pouvez maintenant vous abonner et recevoir le rapport mensuel en vous inscrivant [ici](#). Envoyez vos questions à info@iccs-isac.org.

Suivez-nous :  