

La pandémie de COVID-19 et l'accélération du gouvernement numérique

RAPPORT EXÉCUTIF MENSUEL DU CONSEIL MIXTE

Produit du Comité de recherche

Juillet 2020

1. Introduction

Au cours de la pandémie de COVID-19, les gouvernements fédéral, provinciaux et municipaux ont annoncé la fermeture de plusieurs centres offrant des services publics en personne, notamment les [centres Service Canada](#), les [centres de Service Nouveau-Brunswick](#) et [divers services publics de l'Ontario](#). La fermeture de ces centres de services en personne a donné aux gouvernements l'occasion d'expérimenter de nouvelles façons de fonctionner; elle a aussi fait ressortir de façon très évidente la nécessité d'instaurer une transformation numérique au sein du secteur public.

Le présent rapport exécutif met en lumière les initiatives en cours visant à accélérer la numérisation des services gouvernementaux. L'accent y est mis sur le leadership exceptionnel démontré par les gouvernements de l'ensemble du pays. Quelques exemples d'initiatives gouvernementales clés prises ailleurs dans le monde sont également présentés.



2. Principaux défis de la transformation numérique

Les dilemmes mis en évidence dans cette section illustrent certains des défis liés à la transformation numérique auxquels les gouvernements pourraient être confrontés aujourd'hui et à l'avenir.

Participation des utilisateurs

- Les gouvernements sont incités à optimiser le nombre de services offerts en ligne et sur demande.
- Les services ne sont pas tous axés sur les utilisateurs, ce qui rend leur prestation incohérente et imprévisible.

Harmonisation entre les intervenants

- Il est courant de voir des projets distincts et sans liens communs se réaliser de façon cloisonnée en raison du manque d'harmonisation entre les approches des gouvernements, des intervenants et des partenaires en matière de numérisation des services.
- Dans certains cas, la création de partenariats efficaces visant à aider les gouvernements à se remettre sur pied et à se reconstruire n'en est qu'au stade embryonnaire.

Dextérité en approvisionnement

- Les procédures d'approvisionnement complexes peuvent ralentir l'adoption des nouvelles technologies.
- Certains gouvernements se tournent moins rapidement que d'autres vers l'approvisionnement agile.

3. Approches novatrices pour la numérisation de l'administration et des services gouvernementaux pendant la pandémie de COVID-19

Remarque : De nombreux gouvernements ont adopté des approches novatrices en matière de prestation de services pendant cette période; en voici quelques exemples.

Canada

1. Coordination des messages publics

Le Canada a coordonné de manière exceptionnelle les [messages publics](#) livrés par les organismes de santé et tous les ordres de gouvernement en ce qui concerne la gestion de la pandémie de COVID-19.

2. Prestation canadienne d'urgence (PCU)

Les fonctionnaires se sont rapidement mobilisés pour mettre en application un [ensemble massif de mesures de soutien financier](#) à l'intention des Canadiens touchés par la COVID-19 en utilisant un processus souple et agile pour faire passer les besoins des Canadiens en premier.

3. Colombie-Britannique : Vérification d'identité par vidéo de Service BC

La Colombie-Britannique a lancé « Send Video » – une option de vérification d'identité à distance. À partir de leur téléphone ou de leur tablette, les citoyens peuvent utiliser [ce service](#) offert par l'application BC Services Card pour envoyer à Service BC une photo et une courte vidéo d'eux-mêmes en tout temps, jour et nuit.

4. Partenariats municipaux pour offrir un accès gratuit à Internet

La Ville de Toronto (comme d'autres municipalités) s'est associée à des entreprises de télécommunications pour offrir aux résidents un [accès gratuit temporaire à Internet](#) pendant la pandémie de COVID-19.

Ailleurs dans le monde

1. Corée du Sud

La stratégie d'intervention contre la COVID-19 de la [Corée du Sud](#) est exceptionnelle et repose sur trois piliers, soit un [testage rapide et gratuit](#), l'application d'une technologie de traçage à grande échelle et l'isolement obligatoire des cas les plus graves.

2. Singapour

Singapour a été l'un des premiers pays considéré comme « champion » de la lutte contre la pandémie, compte tenu de son approche dynamique en matière de recherche de contacts (qui comprenait [le balayage des pièces d'identité des personnes dans les supermarchés](#)) ainsi qu'un testage à grande échelle.

3. Nouvelle-Zélande

La Nouvelle-Zélande a mis de l'avant un [plan national proactif de lutte contre la pandémie](#), dont une des composantes a été le lancement de [l'application NZ COVID Tracer](#), une application du ministère de la Santé qui permet à l'utilisateur de créer un journal numérique des endroits qu'il a visités en numérisant les codes QR officiels de ces endroits.

4. Estonie

Pour contrer la pandémie, l'Estonie a pu compter sur [l'infrastructure numérique résiliente](#) qu'elle a mis des décennies à développer.

4. Poursuivre la transformation numérique après la pandémie

La pandémie de COVID-19 oblige les gouvernements et les sociétés à se tourner vers des solutions numériques pour répondre à la crise à court terme, mais aussi pour réinventer les activités organisationnelles existantes (et souvent archaïques)¹.

Pour traverser une période aussi difficile, les gouvernements doivent y voir l'occasion d'accélérer la mise en œuvre de technologies numériques novatrices, y compris la technologie basée sur l'intelligence artificielle, l'infonuagique, la chaîne de blocs, les drones et bien d'autres.

L'ancien greffier du Conseil privé du Canada, Michael Wernick, a récemment fait le commentaire suivant dans un article intitulé [How COVID-19 could reshape the federal public service](#) (« Comment la COVID-19 pourrait remodeler la fonction publique fédérale ») : « Ce n'est pas que la crise nous force à remodeler la fonction publique, mais le monde tel qu'il existera après la pandémie pourrait nous offrir la meilleure occasion, si ce n'est nous faire voir la nécessité, d'accélérer le renouvellement et la réforme des institutions » [traduction].²

Selon un récent [article d'Accenture](#), les solutions adoptées par les gouvernements devraient être souples et robustes et s'articuler autour de trois dimensions :

Gestion de la crise	Activités pendant la pandémie	Reprise à long terme
 <p>Fournir un soutien technique à l'effectif et assouplir les politiques pour que les fonctions essentielles puissent être exécutées à temps de façon à pouvoir répondre aux besoins des citoyens et des entreprises avec soin et urgence.</p>	 <p>Établir une collaboration soutenue et solide entre tous les organismes afin de mobiliser les citoyens et de communiquer des renseignements exacts et cohérents; fournir des services essentiels par l'entremise d'une chaîne d'approvisionnement sécuritaire; créer de la stabilité tout en aplaniissant la courbe d'infection.</p>	 <p>Atténuer les retombées durables sur les revenus, la demande de services et l'économie en général, aider les gens à reprendre plus tôt leur vie quotidienne de manière à stimuler la reprise et se préparer à la prochaine pandémie.</p>

1. « UN/DESA Policy Brief #61 : COVID-19 : Embracing digital government during the pandemic and beyond » 2020, [un.org](#) (en anglais)

2. [How COVID-19 could reshape the federal public service](#) (en anglais)



Bulletin quotidien : Tendances ce mois-ci

Juillet 2020



Recherche de contacts

Pour contrer la propagation de la COVID-19, de nombreux gouvernements — y compris ceux du [Canada](#), de [l'Australie](#), de la [France](#), de [l'Allemagne](#) et du [Royaume-Uni](#) — se sont lancés dans la recherche numérique de contacts ou se sont intéressés à cette technologie.



Modernisation des TI

Les systèmes et processus informatiques désuets des gouvernements nuisent à la capacité de nombreux organismes fédéraux et d'État de fournir des services. Il s'agit d'un fait de longue date rendu encore plus évident par la pandémie de COVID-19.

Lire la suite [ici](#) (article en anglais seulement).



Souplesse des gouvernements

La pandémie de COVID-19 prouve que, pour assurer leur avenir, les gouvernements doivent faire preuve de souplesse à l'égard des gens, des processus, des politiques et des systèmes.

Lire la suite [ici](#) (article en anglais seulement).

Autres articles qui méritent d'être soulignés ce mois-ci :

[Plans for single COVID-19 contact tracing app facing resistance: health minister \(en anglais\)](#)

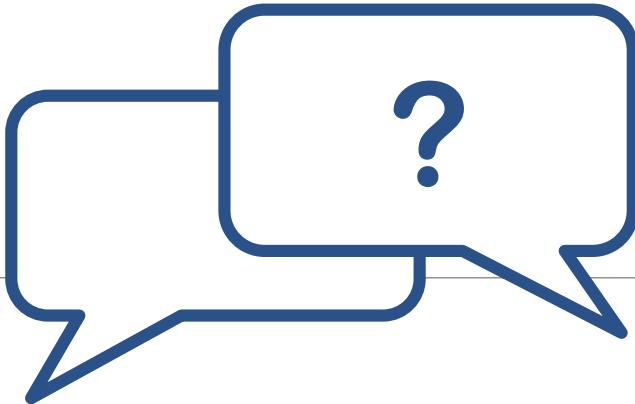
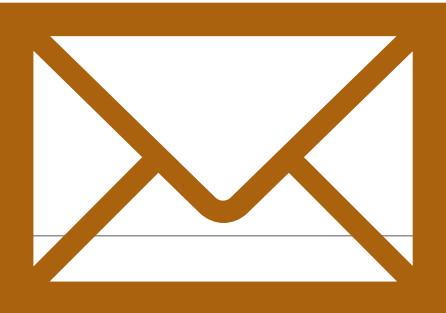
[Canada, France officially launch global initiative to advance responsible use of AI \(en anglais\)](#)

[Why you're not seeing value from data analytics and what to do about it \(en anglais\)](#)

[How remote working is changing the talent market \(en anglais\)](#)

Référentiel de recherche

Accédez au référentiel de recherche des Citoyens d'abord [ici](#).



Lectures complémentaires

[How digital transformation leaders are standing out \(en anglais\)](#)

[As Trump Suspends H-1b Visa, Canadian Tech Looks to Attract Foreign Talent \(Again\) \(en anglais\)](#)

[Digital Government More Critical Than Ever \(en anglais\)](#)

[The coronavirus pandemic is boosting the big tech transformation to warp speed \(en anglais\)](#)

[Redefining Customer Service for the Future \(en anglais\)](#)

[Il faut qu'on parle de votre identité numérique](#)

[Comment les priorités en matière IT évoluent pendant la crise Covid-19](#)

Nous serons ravis d'entendre votre avis!

Connaissez-vous quelqu'un qui souhaite consulter le rapport exécutif du Conseil mixte? Veuillez partager une copie de ce rapport.

Si vous n'êtes pas déjà abonné, vous pouvez maintenant vous abonner pour recevoir le rapport exécutif en vous inscrivant [ici](#). Veuillez faire parvenir vos questions ou suggestions à info@iccs-isac.org.