

L'équité dans la prestation de services

- L'importance de l'équité dans la prestation des services publics
- La promotion de l'équité gouvernementale
- Bâtir l'équité grâce à des données équitables
- Prestation de services équitable
- Équité numérique



RAPPORT EXÉCUTIF MENSUEL DES CONSEILS MIXTES

Créé par le comité de recherche

Septembre 2022

1. L'importance de l'équité dans la prestation des services publics

La justice peut se définir par l'équité. Afin de tenir compte des circonstances variables et du besoin d'aide du gouvernement qui en résulte, « l'équité » signifie que les politiques publiques doivent traiter chaque personne de manière unique. L'équité et l'égalité des résultats sont souvent liées. L'iniquité et l'inégalité qui touchent l'utilisation et la prestation des services publics sont généralement considérées comme étant des problèmes systémiques auxquels il faut trouver une solution complexe. Afin de créer un avenir plus équitable, les chefs de gouvernement sont invités à affronter les iniquités dans l'ensemble de leurs institutions et au-delà.

Les iniquités dans les services, les programmes, les contrats et la main-d'œuvre du gouvernement sont souvent le résultat de décennies de règles, de programmes, de politiques et de pratiques qui n'ont pas tenu compte des obstacles uniques auxquels se heurtent les collectivités systématiquement désavantagées. Il est donc essentiel, pour améliorer la vie de tous les Canadiens, que les organismes de prestation de services publics s'attaquent à ces iniquités auxquelles sont confrontées les collectivités en quête d'équité et qui la méritent.

De nombreuses provinces et villes déploient leurs propres efforts en vue de faire progresser l'équité et de réduire les disparités dans l'accès aux services publics. Plusieurs administrations, y compris l'Ontario, la Colombie-Britannique, le Nouveau-Brunswick et le Nunavut, ont pris des mesures pour assurer un accès équitable au vaccin contre la COVID-19, en allouant des fournitures supplémentaires et en accordant la priorité à l'admissibilité des régions touchées de manière disproportionnée, dont beaucoup comptent de grandes populations minoritaires.

D'autres administrations, y compris des villes et des municipalités, ont pris diverses mesures pour promouvoir une plus grande équité, allant de la réduction des disparités raciales au sein des tribunaux à l'amélioration des traitements de santé pour les communautés mal desservies.

Pourquoi ce rapport est-il important?

Selon des études récentes sur le sujet de l'expérience client au gouvernement, les interactions entre les différents groupes démographiques et le secteur public sont variées. Les causes d'iniquité dans l'utilisation des services du secteur public, de longue date et complexes, englobent plus que l'expérience client. Les institutions gouvernementales pourraient toutefois miser sur l'expérience client en tant que méthode pour commencer à réduire l'écart d'égalité.

L'évaluation du parcours client du point de vue de la manière dont différents groupes d'utilisateurs vivent ce parcours peut aider à cerner les écarts d'équité importants. Cet examen définit les facteurs et les circonstances qui contribuent à l'iniquité. Les utilisateurs de minorités ethniques des services d'emploi dans une province, par exemple, accordent une importance disproportionnée à la réintégration sur le marché du travail, mais déclarent recevoir des services de qualité moins que favorable et des renseignements moins utiles que le répondant moyen à l'enquête.

Ces résultats peuvent éclairer la refonte des parcours clients et la hiérarchisation des activités en vue de mieux servir les communautés qui ont toujours été désavantagées et mal desservies. Dans les domaines où ils n'administrent pas directement les services, les gouvernements devraient rechercher des moyens de gérer et de collaborer avec les prestataires de services afin de promouvoir une transformation équitable.

Qu'est-ce qui est abordé dans ce rapport exécutif?

Ce rapport comprend les éléments suivants :

- L'importance de l'équité dans la prestation des services publics
- La promotion de l'équité gouvernementale
- Bâtir l'équité grâce à des données équitables
- Prestation de services équitable
- Équité numérique

2. La promotion de l'équité gouvernementale

Il existe diverses façons d'atteindre l'équité au sein du gouvernement et par l'intermédiaire de celui-ci.

Le modèle d'activation de l'équité gouvernementale élaboré par Deloitte, par exemple, montre comment les entités gouvernementales peuvent promouvoir l'équité à l'intérieur et à l'extérieur de leur propre organisation. Il est structuré autour des trois principaux domaines d'influence suivants qui relèvent de la compétence des organismes gouvernementaux :

- (1) L'effectif, en mettant l'accent sur la participation dans le secteur public.
- (2) Les écosystèmes de fournisseurs, en mettant l'accent sur les marchés publics.
- (3) Les collectivités et la société, y compris la prestation de services, les lois et les politiques.

Le gouvernement joue également un rôle dans la gérance des écosystèmes, en appuyant les écosystèmes public-privé dans chacun de ces domaines.

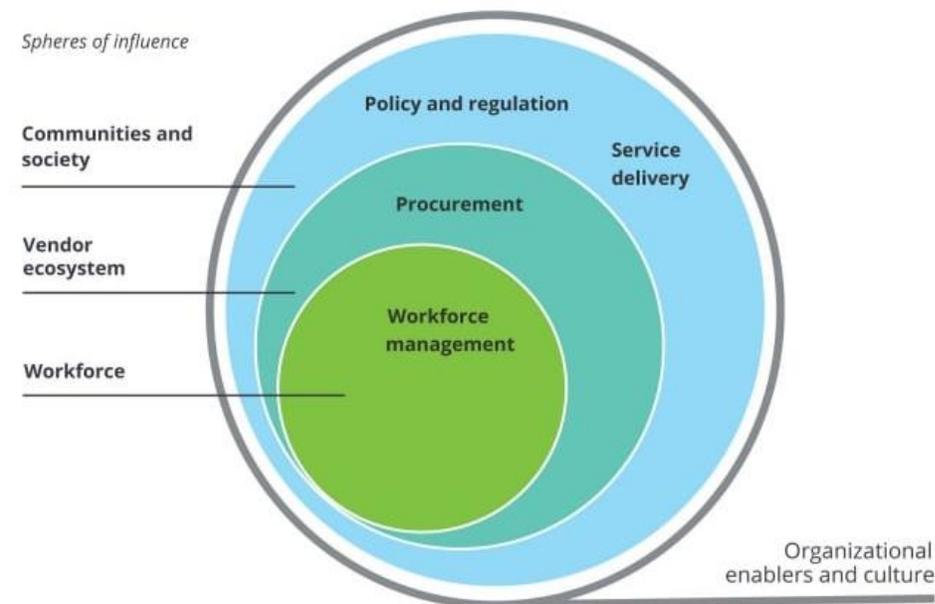
Chacune de ces trois sphères a un certain nombre d'activateurs, qui correspondent à des domaines d'activité importants et à des décisions régulières qui permettent au gouvernement d'exercer son influence afin de promouvoir l'équité. Les organismes peuvent exécuter des initiatives particulières en vue d'atteindre l'équité dans chaque activateur.

Il est nécessaire d'avoir des catalyseurs organisationnels dans tous ces domaines d'influence afin de promouvoir la responsabilisation et d'appuyer les initiatives organisationnelles. Le leadership, la gouvernance, la gestion des ressources, les services juridiques, les risques et la conformité, les données et l'analyse, l'infrastructure, l'espace de travail et la technologie en sont quelques-uns.

Sans ces éléments, les efforts visant à promouvoir l'équité pourraient se solder par un échec.

Du point de vue de l'inclusion totale et de l'intersectionnalité, il est important d'assurer l'exhaustivité des processus de collecte et d'évaluation des données. Voici quelques-uns des facteurs qui contribuent à la culture d'une organisation et à son développement :

Government organizations can activate equity within and outside their own agencies across three spheres of influence



3. Bâtir l'équité grâce à des données équitables

Divers gouvernements recourent à diverses méthodes pour promouvoir l'équité au sein de leurs propres systèmes. À titre d'exemple le plus récent, aux États-Unis, le décret présidentiel de 2022 sur la promotion de l'équité raciale et le soutien aux communautés mal desservies a été publié afin de promouvoir l'équité raciale et le soutien des communautés mal desservies. Ainsi, en avril 2022, le gouvernement fédéral américain a lancé une initiative pangouvernementale visant à mettre en œuvre l'idée de l'équité au niveau fédéral. Dans ce projet, le groupe de travail exclusif sur les données équitables a fait la promotion du concept de données équitables en vue de recueillir des indicateurs statistiques précis du bien-être de la population, ainsi que de l'information sur les personnes qui peuvent et ne peuvent pas accéder aux programmes gouvernementaux, et de déterminer si les avantages et les services atteignent les communautés mal desservies et sous-représentées. Le groupe de travail a présenté les pratiques suivantes qui visent à promouvoir une vision équitable des données par l'intermédiaire de diverses propositions stratégiques :

1. Galvaniser divers partenariats entre les ordres de gouvernements et les diverses communautés. Une infrastructure de données durable et équitable doit encourager les relations entre tous les ordres de gouvernements et avec un vaste réseau de groupes externes pour résoudre des problèmes précis d'importance et d'intérêt mutuels.

2. Investir dans le capital humain nécessaire à l'évaluation de l'équité. Les organismes gouvernementaux doivent disposer des capacités statistiques, de science des données et d'évaluation appropriées en vue de fournir des politiques fondées sur des preuves. Ces connaissances sont essentielles pour les programmes qui effectuent des évaluations d'équité, mais de nombreux ministères n'ont pas toujours la capacité d'effectuer un tel travail. Il faudrait des ressources considérables pour renforcer cette capacité.

3. Faire des données désagrégées la norme tout en protégeant la confidentialité. Afin d'habiliter les populations qui ont toujours été désavantagées grâce à des données, des enquêtes et des évaluations de l'équité du gouvernement, le système de données fédéral devrait faciliter la désagrégation directement ou par l'intermédiaire d'estimations statistiques à tout moment.

4. Être responsable envers le public. Il est essentiel de fournir des outils aux groupes de la société civile et aux collectivités afin d'analyser et d'afficher les données fédérales, ainsi que de consigner les progrès du gouvernement vers des résultats égaux pour assurer la responsabilité et la crédibilité publiques. Ces technologies devraient respecter les capacités et les ressources d'analyse des données des citoyens afin de faciliter la participation communautaire aux efforts d'équité du gouvernement. Le gouvernement devrait encourager les plateformes et les partenariats qui aident le public à obtenir des données précieuses sur le bien-être de la communauté et les services qui lui sont fournis.

5. Catalyser l'infrastructure existante du gouvernement fédéral pour tirer parti des données sous-utilisées. Les programmes fédéraux doivent interagir avec leurs organismes de statistique respectifs à tous les niveaux, car ce sont eux qui ont les connaissances et les instruments nécessaires pour élaborer des estimations désagrégées de la participation aux programmes sans divulguer de renseignements personnels. Le soutien stratégique aux arrangements juridiques et logistiques pour des partenariats productifs de partage de données entre institutions peut aider à éviter les obstacles antérieurs et à remédier à la sous-utilisation des données actuelles en permettant l'accès rapide et sûr à des données désagrégées pour l'évaluation de l'équité.



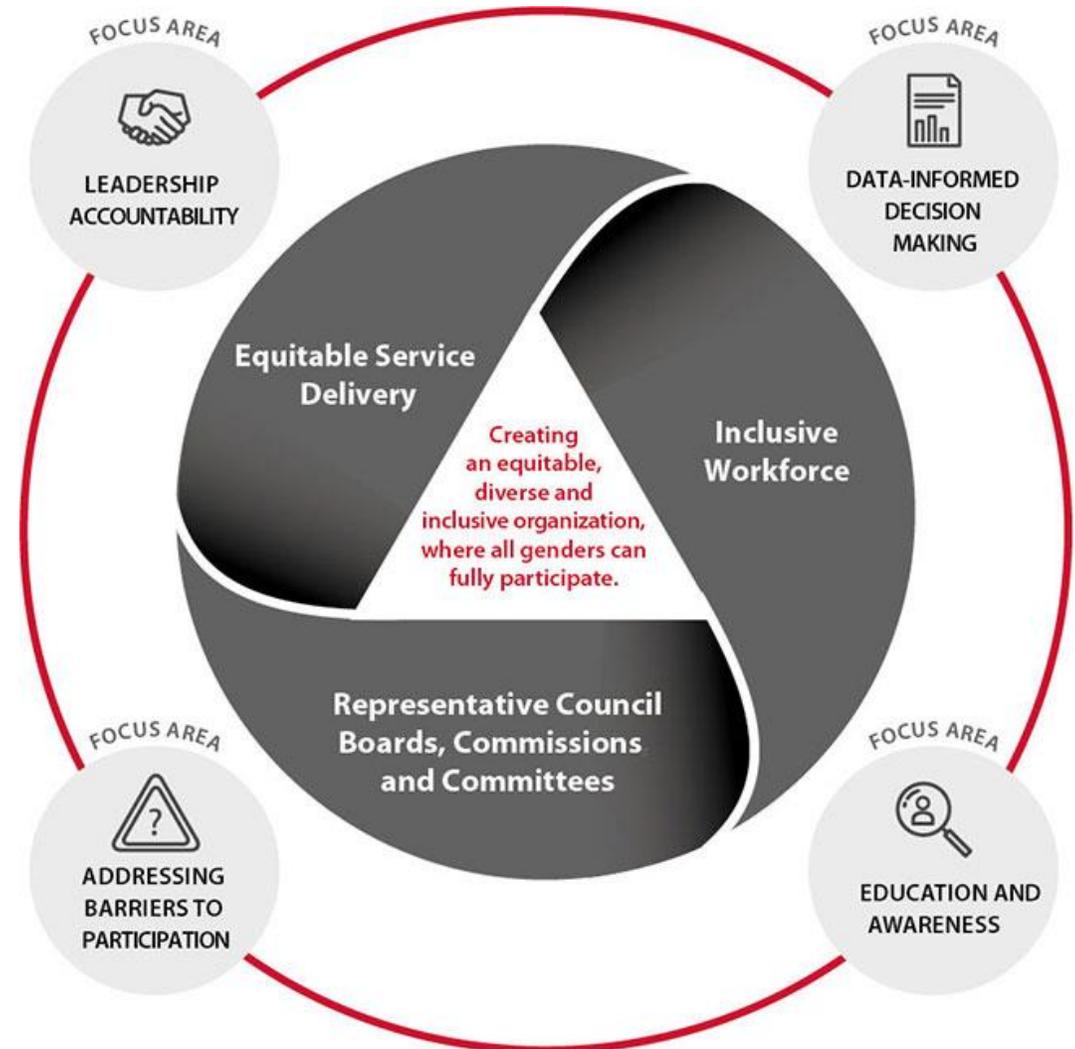
4. Prestation de services équitables

Dans le cadre de la prestation de services, les organismes gouvernementaux pourraient garantir des résultats équitables pour les citoyens les plus touchés par l'exclusion systémique qui recevraient l'aide nécessaire, ce dont la société dans son ensemble bénéficierait.

Qu'entend-on par des résultats équitables? De tels résultats présentent une situation où, indépendamment de l'origine ethnique ou de la race, de la religion ou d'autres caractéristiques démographiques, tous les clients ont la même facilité et le même degré d'accès aux services publics auxquels ils ont droit et dont ils peuvent avoir besoin. Les décisions sur l'affectation du financement du projet sont équitables et tiennent compte des exigences et des intérêts de toutes les parties prenantes. Pour y parvenir, il y a quelques étapes à franchir :

- 1) Reconnaître les obstacles particuliers auxquels sont confrontées les communautés systématiquement opprimées.** Cela comprend l'analyse des données et la tenue d'entrevues, de groupes de discussion et d'autres rencontres directes pour découvrir les difficultés sociales et les raisons sous-jacentes de certains comportements.
- 2) Créer une carte de l'expérience utilisateur afin de visualiser les interactions des personnes avec les programmes et les organismes gouvernementaux.** Lorsqu'on l'associe à des données de recensement et fiscales, elle peut être un outil précieux pour étudier la façon dont les personnes réagissent aux programmes gouvernementaux et les défis et difficultés auxquels sont confrontés les personnes et les familles les plus difficiles à atteindre, en particulier ceux qui ont de multiples identités marginalisées.
- 3) Partager les données.** De telles solutions peuvent être appuyées par des accords de partage de données entre les ministères et organismes afin de réduire le temps que les électeurs doivent passer à remplir des formulaires et à échanger des renseignements. Une approche « dites-nous une fois » améliore l'expérience utilisateur et réduit les erreurs.

À titre d'exemple, le cadre de prestation de services équitables de la ville de Calgary de 2018 recommande des mesures stratégiques nouvelles et améliorées qui s'appuient sur les travaux que mène la ville en vue de faire progresser l'équité, la diversité et l'inclusion.



5. Équité numérique

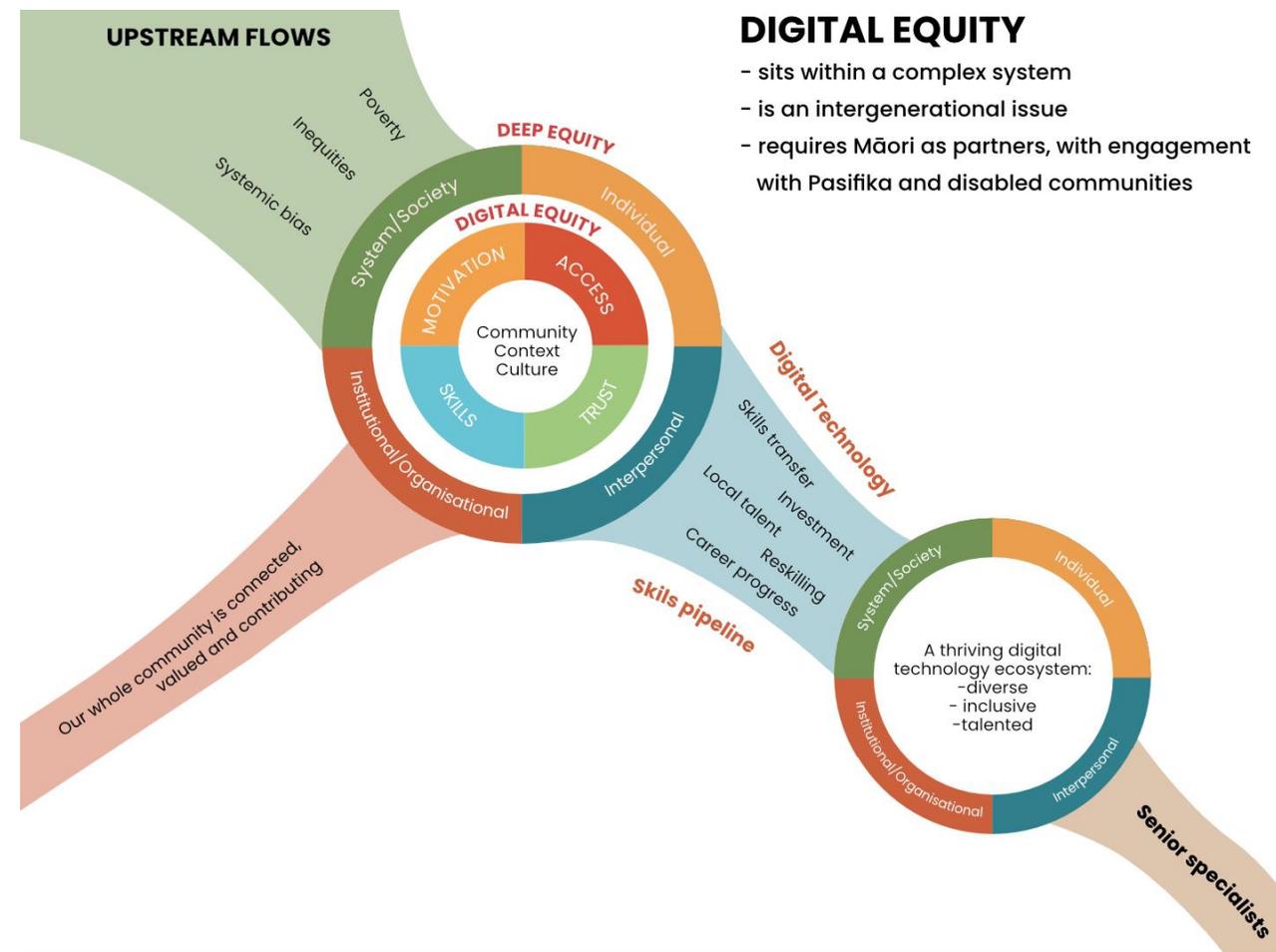
Au cours des dernières années, l'expression « équité numérique » est devenue de plus en plus populaire, en particulier depuis que la pandémie de la COVID-19 a accéléré la numérisation de notre vie quotidienne et a révélé la réalité que tous ne parviennent pas à suivre le rythme.

La ville de Seattle a été parmi les premières à définir légalement l'équité numérique en 2015, la définissant comme (traduction) « un État dans lequel tous les résidents et les quartiers ont la capacité informatique nécessaire à la participation civique et culturelle, à l'emploi, à l'apprentissage tout au long de la vie, ainsi qu'à l'accès aux services essentiels ».

Depuis, la conversation publique a continué de passer de l'égalité à l'équité, reconnaissant que divers groupes sont confrontés à des obstacles distincts et, par conséquent, exigent des solutions distinctes. L'accès aux services à large bande et les compétences nécessaires pour interagir avec la technologie numérique au niveau individuel ont dominé le champ de l'équité numérique. Il y a eu des demandes répétées d'élargir la portée de l'égalité numérique afin d'englober d'autres concepts, comme un écosystème numérique – comprenant des règlements, des pratiques commerciales et des normes – qui appuieraient le succès de toutes les personnes et tous les organismes dans le monde numérique.

Le fait d'avoir une meilleure équité numérique pour la population et les institutions du Canada aura des incidences profondément positives. Il rendra le développement économique plus égalitaire et plus juste, renforcera la résilience face aux crises futures et favorisera la compétitivité internationale.

Le graphique ci-dessous présente un modèle des dimensions clés à travers lesquelles les leaders technologiques peuvent faire progresser l'équité numérique dans leurs organismes et leurs collectivités.



L'égalité numérique renforce également l'influence du pays sur le paysage numérique mondial.

Le Canada pourra être un chef de file mondial en matière de croissance équitable si son économie récompense l'innovation inclusive, l'investissement numérique et le perfectionnement des compétences, ainsi que la protection des données.



Autres documents à consulter

- Xu, Corey Kewei, et Tian Tang. « Closing the gap or widening the divide: The impacts of technology-enabled coproduction on equity in public service delivery », *Public Administration Review*, vol. 80, n° 6 (2020), p. 962-975.
- Dan, Sorin, et Rhys Andrews. « Market-type mechanisms and public service equity: A review of experiences in European public services », *Public Organization Review*, vol. 16, n° 3 (2016), p. 301-317.
- Johnson III, Richard Gregory. « Promoting social equity in public administration: A much needed topic in the twenty-first century », (2012), p. 471-473.
- Cepiku, Denita, et Marco Mastrodascio. « Equity in Public Services: A Systematic Literature Review », *Public Administration Review*, vol. 81, n° 6 (2021), p. 1019-1032.
- Gooden, Susan, et Anthony Starke. « Social equity and public administration », dans *Handbook of Theories of Public Administration and Management*. Edward Elgar Publishing, 2021.

Autres articles dignes de mention :

- McCandless, Sean, Sebawit G. Bishu, Melissa Gómez Hernández, Erika Paredes Eraso, Meghna Sabharwal, Esteban Leonardo Santis et Sophie Yates. « A long road: Patterns and prospects for social equity, diversity, and inclusion in public administration », *Public Administration*, vol. 100, n° 1 (2022), p. 129-148.
- Wooldridge, Blue et Susan Gooden. « The epic of social equity: Evolution, essence, and emergence », *Administrative Theory & Praxi*, vol. 31, n° 2 (2009), p. 222-234.

Dépôt de recherches

Consultez le [Dépôt de recherches](#) de Citoyens en tête.

Ajouts récents au dépôt de recherches :

[Gouvernement réparti – Rapport exécutif mensuel des conseils mixtes, juillet et août 2022](#)

Ce rapport comprend les éléments suivants :

1. L'importance de l'accessibilité au Canada.
2. La cueillette de données désagrégées à l'appui de l'accessibilité.
3. Les retombées des données recueillies dans le cadre des efforts du gouvernement en matière d'accessibilité.
4. Les facteurs à considérer en matière de vie privée.
5. La *Loi canadienne sur l'accessibilité* : les conséquences relatives aux services offerts.

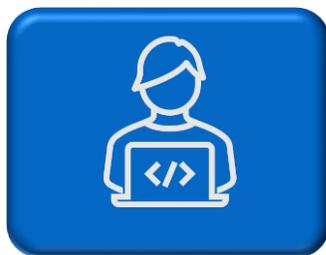


Tendances dans le bulletin quotidien



Plus d'une douzaine d'organismes de défense de la région de Waterloo et du comté de Wellington se sont joints à 230 autres de toute la province pour signer cette semaine une lettre ouverte au gouvernement Ford, écrite par le Income Security Advocacy Centre (ISAC) qui appelle le premier ministre Doug Ford à [augmenter les taux d'OT et du POSPH pour s'adapter au coût de la vie](#).

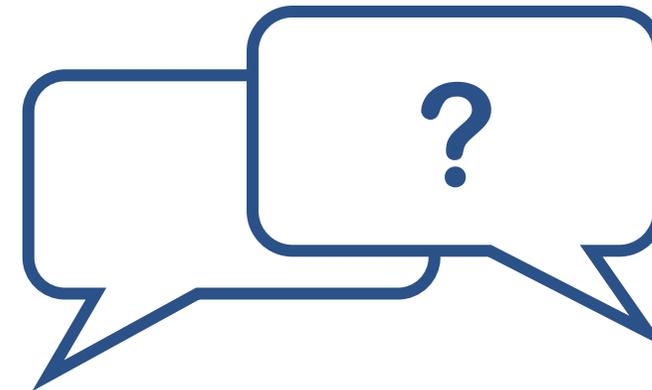
Le programme Ontario au travail et le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH) stagnent depuis 2018. Une personne seule peut recevoir jusqu'à 1 169 \$ par mois du POSPH et 733 \$ d'Ontario au travail. Partout en Ontario, plus de 500 000 personnes ou familles comptent sur le POSPH pour une partie ou la totalité de leur revenu, dont 12 852 dans la région de Waterloo.



Le gouvernement estonien a fait appel à des experts technologiques du monde entier pour l'aider à mettre au point son assistant virtuel fondé sur l'intelligence artificielle, Bürokratt. Dans ce que l'Estonie appelle [une première mondiale pour le secteur public](#), Bürokratt permettra aux citoyens de demander des prestations, d'effectuer des paiements, d'enregistrer une naissance, de produire une déclaration de revenus, de renouveler un passeport et d'accéder à d'autres services gouvernementaux par l'intermédiaire d'une interaction vocale de type Siri. Il offrira des renseignements personnalisés fondés sur les données de l'utilisateur et contactera de manière proactive les citoyens pour leur rappeler qu'une action est requise en amont.



Un groupe interorganismes a publié un rapport et un outil de simulation sur la façon dont le gouvernement peut lutter contre la fraude d'identité dans les programmes gouvernementaux. Le [rapport](#) sur le programme conjoint d'amélioration de la gestion financière définit les facteurs à prendre en considération relatifs aux compromis pour différentes solutions et cadres d'identité, et il est livré avec un [outil de simulation du Government Accountability Office](#) afin de montrer l'incidence des décisions liées à la vérification de l'identité sur les programmes gouvernementaux d'une manière qui va au-delà des seuls niveaux de fraude. Ce rapport intervient alors que le gouvernement est aux prises avec une augmentation du vol d'identité. Les paiements indus – qui comprennent le vol d'identité et d'autres types de paiements incorrects – ont augmenté d'au moins 75 milliards de dollars entre les exercices financiers de 2020 et 2021.



Vos idées nous intéressent!

Connaissez-vous quelqu'un que le rapport exécutif des conseils mixtes pourrait intéresser? Veuillez lui transmettre une copie de ce rapport. Si vous n'êtes pas déjà abonné, vous pouvez maintenant vous inscrire afin de recevoir le [Rapport exécutif](#). Envoyez vos questions à info@iccs-isac.org.

Suivez-nous :

