

SNC : la suite

Faciliter la prestation de service numériques pour le gouvernement du Canada

Service numérique canadien | La vision stratégique 2024-2027

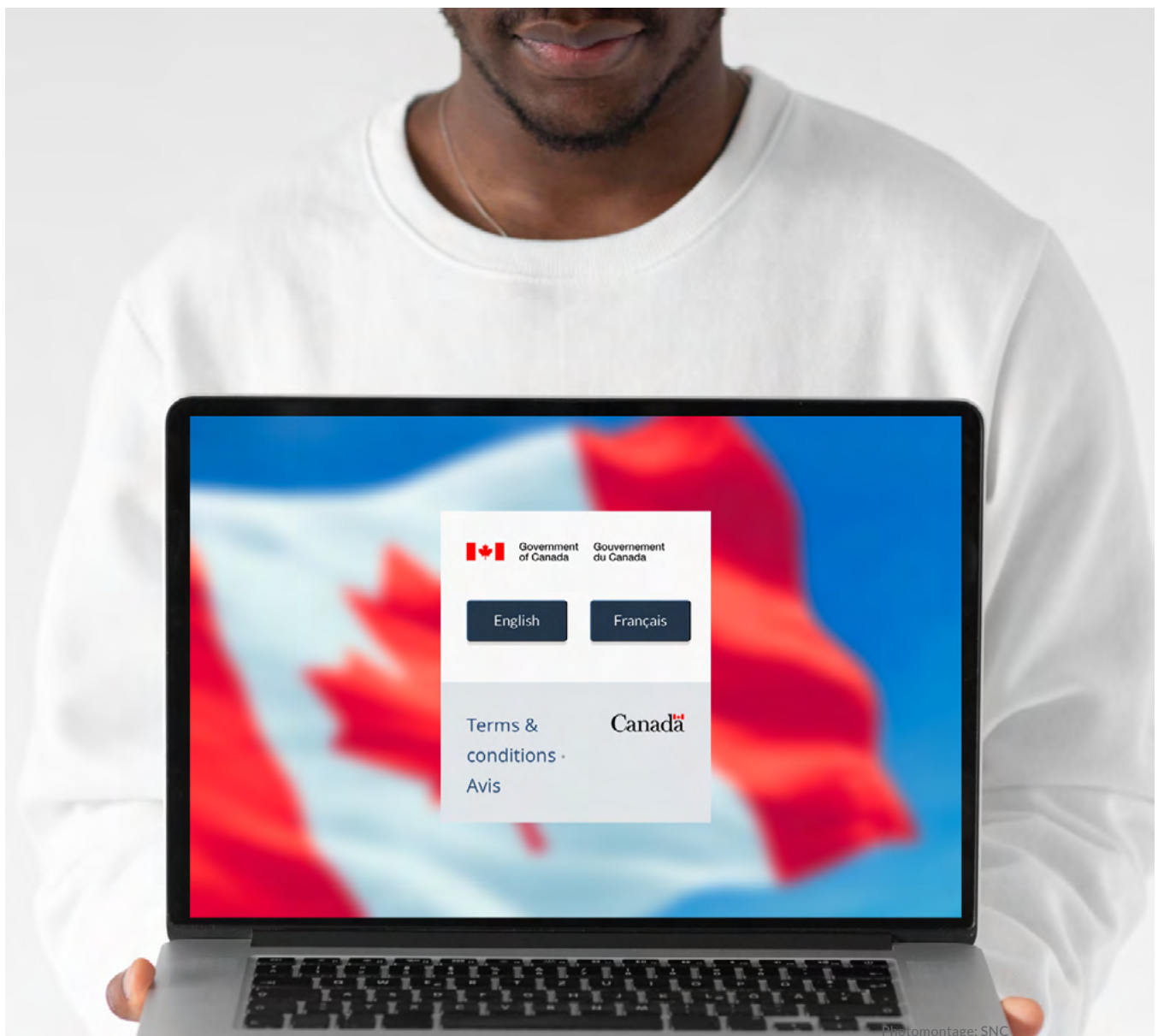


Table des matières

■	Message de notre président-directeur général	2
■	Comment nous en sommes arrivés là	4
■	Un rôle nouveau pour le SNC au sein du GC	5
■	La façon de travailler du SNC, garante de son succès	7
■	L'apport du SNC:	9
■	Un engagement à poursuivre notre mission en temps de transition et de croissance	11
□	Mission 1:	
	Un accès facile aux services fédéraux pour toutes les personnes et entreprises	12
□	Mission 2:	
	Des expériences client centrées sur la personne qui s'attaquent à des problèmes entiers	12
□	Mission 3:	
	Des services efficaces, rentables et fiables grâce à l'exploitation des données et des technologies	13
□	Mission 4:	
	Donner aux gens les moyens d'agir	13
■	2024-2027: Comment les produits et services du SNC produiront des résultats	14
■	2024-2027: Accélérer la prestation des services gouvernementaux numériques	18
■	2024-2027: Un modèle d'affaires et un mode de fonctionnement révisés	22
■	Gouvernance, partenariats et imputabilité	23
■	Appel à l'action	25
■	Annex 1	

Message de notre président-directeur général



Source: Paul Wagner

Paul N. Wagner,
PDG, Service numérique canadien

En 2018, les Tables de stratégies économiques du Canada ont lancé au gouvernement du Canada le [défi](#) de « rendre numériques tous les services du gouvernement qui s'adressent au public d'ici 2025, pour qu'ils soient accessibles sur Internet et les téléphones mobiles, et offerts par un système de connexion unifié. » La première [stratégie du Service numérique canadien \(SNC\)](#) est née en réaction à ce défi en mai 2019. Aujourd'hui, elle oriente toujours la pertinence et l'évolution de l'organisme.

Alors que nous célébrons le cinquième anniversaire de la publication de notre première stratégie, nous réfléchissons à nos réalisations, mettons à profit notre expérience et évoluons vers un Service numérique canadien de classe entreprise. Et devant tout cela, nous avons beaucoup à célébrer. Lors des pressions sans précédent auxquelles le gouvernement a dû faire face en raison de la

« les Canadiens [et Canadiennes] méritent d'avoir accès à des services gouvernementaux de qualité et efficaces qui sont accessibles et fournis en temps opportun et qui facilitent leur vie. »

pandémie de COVID-19, le SNC s'est montré à la hauteur. C'est grâce à ses principes de conception centrée sur l'humain et de travail itératif et ouvert que l'organisme est parvenu à produire des résultats que d'autres n'ont pas réussi à obtenir. Grâce à des équipes multidisciplinaires et agiles déjà établies, le recours à Notification GC, un produit maison du SNC dédié à l'envoi de notifications, a été décuplé afin que les informations importantes sur la pandémie parviennent à la population en temps voulu. De nombreux membres du SNC se sont par ailleurs rapidement tournés vers le développement de l'application Alerte COVID, qui visait à limiter la propagation de la maladie en informant les gens de leurs expositions potentielles à celle-ci. La capacité de réponse de l'organisme pendant cette situation de crise a permis de prouver son utilité, ce qui lui a attiré un financement permanent en plus d'élargir son mandat afin qu'il offre désormais des services au nom d'autres administrations publiques.

La pandémie a montré à quel point il est important pour le gouvernement d'adopter une infrastructure technologique moderne et d'accorder à des équipes agiles l'autonomie d'intervenir et d'améliorer

les services rapidement. La levée des restrictions liées à la pandémie nous a poussés à réfléchir aux problèmes persistants de prestation de service qui ont fait la manchette, notamment les délais de traitement des demandes de passeport et d'immigration largement médiatisés dans la presse et les médias sociaux.

Le parcours de « jeune entreprise » du Service numérique canadien arrive à sa fin. Au cours des six dernières années depuis le lancement de l'organisme à titre de projet pilote, bien des choses se sont produites, et de nombreux progrès ont été réalisés concernant la prestation de services numériques au gouvernement du Canada. Cependant, devant toutes les possibilités et le potentiel de la prestation de services numériques de bout en bout (voir [Annexe 1](#)), nous reconnaissons qu'il reste encore beaucoup à faire. Le SNC est un organisme en évolution, et nous sommes prêts à relever le défi.

Je suis devenu le PDG du SNC en novembre 2023. J'ai accepté ce nouveau défi au moment où les conversations sur l'amélioration de la prestation des services publics prenaient de plus en plus de place. L'été 2023 a été marqué par l'aboutissement des travaux du groupe d'intervention ministériel chargé d'améliorer les services gouvernementaux pour la population canadienne, puis par la nomination d'un nouveau ministre des Services aux citoyens et le décret annonçant le transfert du SNC à Service Canada. Ce passage vers un nouveau ministère inaugurerait par le fait même une nouvelle ère pour le SNC qui s'est vu confier un mandat élargi visant l'amélioration des services numériques dans l'ensemble de l'administration fédérale.

Lors du [lancement](#) du groupe d'intervention ministériel chargé d'améliorer les services gouvernementaux, la raison motivant cet élan était simple: « les Canadiens [et Canadiennes] méritent d'avoir accès à des services gouvernementaux de qualité et efficaces qui sont accessibles et fournis en temps opportun et qui facilitent leur vie. » Ces mots, tout comme le défi lancé par les Tables de stratégies économiques du Canada en 2018, trouvent réellement écho en moi et constituent un point de départ pour la vision stratégique actuelle.

Quand je repense à mes six premiers mois au SNC, je me sens privilégié de faire partie d'un organisme aussi merveilleux à qui on a confié l'un des meilleurs mandats du gouvernement du Canada. Je porte un regard vers l'avenir en ayant beaucoup d'espoir quant à ce que nous pouvons accomplir. Le temps est venu de faire le bilan de nos réalisations, de nous inspirer de ce que nous avons appris et de nous tourner vers de nouveaux défis. La présente stratégie, qui puise dans l'[évaluation formative du SNC](#) et un examen de viabilité réalisé par Deloitte, propose un mandat actualisé pour le SNC ainsi qu'une feuille de route mettant l'accent sur la collaboration gouvernementale dans le but d'améliorer le parcours de service de bout en bout grâce au numérique.

J'invite et appelle l'ensemble des fonctionnaires à abattre les cloisons qui les séparent et à entreprendre cet important voyage avec nous. En tant que gouvernement du Canada, le seul moyen de parvenir à offrir des services numériques à la hauteur des attentes des gens est de le faire ensemble.

Paul N. Wagner

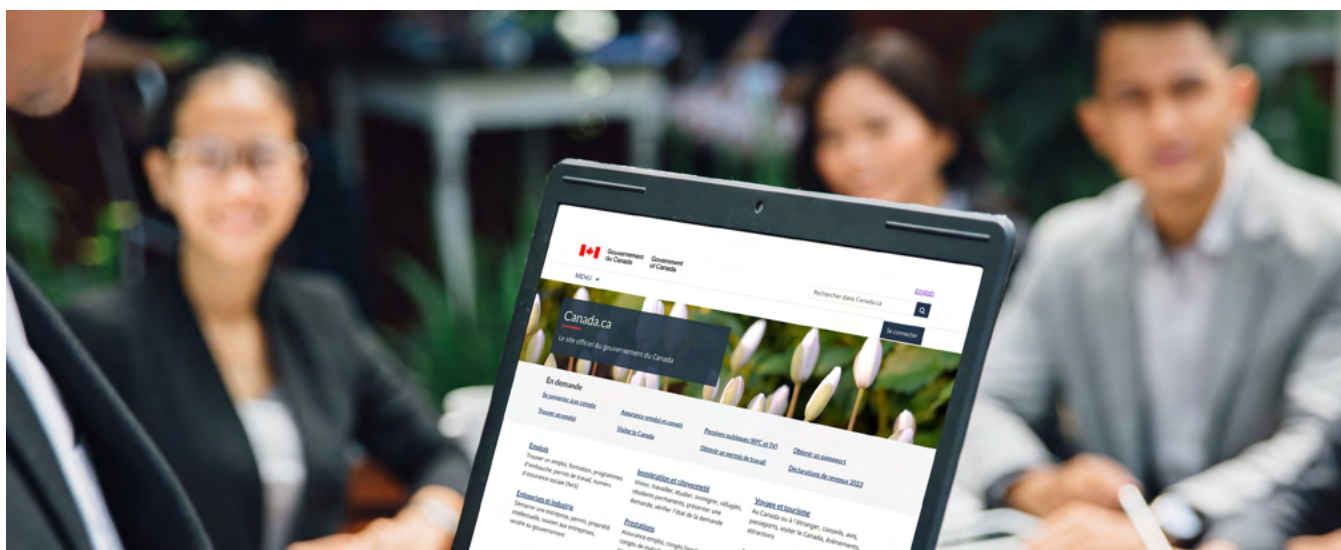
Président-directeur général, Service numérique canadien

Comment nous en sommes arrivés là



Fondé en 2017 dans le cadre d'un [projet pilote de trois ans](#), le Service numérique canadien visait à changer fondamentalement la façon dont les services fédéraux sont conçus et offerts. Le modèle d'affaires du SNC à cette époque reposait sur l'établissement de partenariats avec des ministères et l'offre de soutien aux fonctionnaires pour qu'ils et elles adoptent des méthodes étayées et itératives. En 2019, face au potentiel et aux retombées du SNC, le financement du projet pilote a été prolongé de deux ans.

L'arrivée de la pandémie de COVID-19 en 2020 a motivé un doublement du budget du SNC, en reflet au besoin urgent d'améliorer les services numériques. Le [financement du SNC est devenu permanent](#) en 2021, ce qui a consolidé la présence de l'organisme en tant que vecteur de changement dans l'administration fédérale. Le SNC a aussi gagné l'autorisation de fournir des services de plateforme numériques à d'autres ordres de gouvernement, ouvrant ainsi la voie à une collaboration intergouvernementale accrue.



Photomontage: SNC

Un rôle nouveau pour le SNC au sein du GC

En juillet 2023, dans le cadre d'efforts plus larges de la part du gouvernement du Canada pour améliorer la prestation de services, un nouveau ministre des Services aux citoyens a été nommé. Peu après, le SNC a été transféré par [décret](#) vers Service Canada, à Emploi et Développement social Canada (EDSC). Ce transfert vise à accroître les retombées du SNC dans ses efforts pour offrir une vision cohérente des services publics. Il marque un moment décisif quant à la façon dont la transformation des services est articulée et motivée au gouvernement du Canada.

Face au constat qu'il faut adopter une approche pangouvernementale pour accélérer la transformation des services, les capacités et l'expertise sont mises en commun. Après avoir accueilli Paul N. Wagner à titre de PDG

en novembre 2023, le SNC a vu sa position de leader de la transformation au GC se consolider davantage avec l'ajout, peu de temps après, des justificatifs numériques et de l'expérience client à son mandat. Aucun autre ministère n'avait jusqu'à présent eu la responsabilité d'établir un lien entre la prestation de services faite de façon isolée au gouvernement et ses répercussions, et d'en saisir les enjeux. Depuis la nomination du nouveau ministre des Services aux citoyens, Service Canada assume désormais cette responsabilité. Le SNC détient une expertise qui fera de lui un joueur essentiel dans l'élaboration d'une voie stratégique articulant la façon dont les services publics sont conçus et rendus possibles grâce à la recherche, aux données et à la technologie. L'accès à des outils et au talent permettant d'accélérer l'amélioration des services sera accru grâce à des

produits faciles à mettre en place et des services de renforcement des capacités. Le SNC sera le chef de file de la recherche stratégique et de l'analyse des données gouvernementales existantes relatives au numérique et aux services. En collaborant avec des partenaires clés comme le SCT, le SNC fournira conseils et recommandations pour aider les cadres supérieurs et les tables de gouvernance à prendre de meilleures décisions en matière de rationalisation des applications, de consolidation des services et d'expérience client. Il permettra également d'augmenter considérablement la capacité du gouvernement à orienter les investissements vers des solutions d'entreprise afin d'améliorer l'efficacité, l'efficacité et la portée des services publics.

Alors que le SNC se prépare à faire croître ses produits et à élargir la portée de ses services, son domaine d'intérêt clé restera d'améliorer les services offerts par Service Canada, son client principal. Des progrès ont déjà été réalisés en vue d'établir une expérience de service intégrée et de fournir un accès plus facile à l'information et aux prestations de Service Canada, et ce, grâce au renforcement des capacités en expérience client, au recours à [Système de design GC](#) et à l'affectation d'équipes de produits intégrées partout au ministère à des initiatives prioritaires d'amélioration des services. Avec le leadership du nouveau dirigeant principal de l'expérience client du ministère, le SNC jouera un rôle clé dans la mise en œuvre d'améliorations centrées sur la clientèle à Service Canada.

En plus de travailler avec Service Canada, le SNC reconnaît les travaux majeurs déjà en cours auprès d'autres ministères clés pour la

prestation de services, notamment Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada, l'Agence du revenu du Canada et Innovation, Sciences et Développement économique Canada. Le SNC agira à titre de force unificatrice pour poursuivre les initiatives de modernisation de services déjà en cours grâce aux produits existants du SNC et à de nouveaux produits, notamment un point d'entrée unique pour l'accès des services publics, un projet financé par le [budget de 2024](#).

Le SNC est parfaitement placé pour devenir le catalyseur de la transformation des services numériques au gouvernement fédéral.

Par ailleurs, le SNC s'appuiera sur le succès des travaux en cours pour accélérer la transformation des services dans d'autres domaines où les solutions peuvent être réutilisées et étendues. Au sein de Service Canada, le SNC assumera un nouveau rôle de leader et fournira un modèle opérationnel cible et des normes encadrant l'expérience client et la prestation de services. Tandis que le SCT, par le biais de sa [Politique sur les services et le numérique](#), a clairement dressé les grandes lignes de ce que le gouvernement doit faire, le SNC quant à lui aide les ministères à comprendre comment y arriver. En assumant une fonction de conseil et de direction rendue possible par le mémoire présenté au Cabinet, le SNC amplifiera les retombées des efforts d'amélioration des services numériques grâce à la priorisation des initiatives de transformation et à la coordination des investissements, existants et nouveaux, à l'échelle de l'entreprise.

La façon de travailler du SNC, garante de son succès

Le SNC travaille d'une façon distincte qui a considérablement contribué à sa réussite. Qu'il s'attelle à la tâche de développer des produits, de résoudre des problèmes de service dans d'autres ministères ou de rechercher des données qui éclaireront des décisions stratégiques en matière de transformation, il est toujours guidé par les mêmes valeurs :



Nous travaillons en petites équipes indépendantes et multidisciplinaires dotées d'autonomie et de contrôle



Nous échangeons directement avec les personnes vouées à utiliser le service, et ce, à chaque étape



Nous apportons aux produits de petites modifications progressives, continuellement



Nous créons des services accessibles et inclusifs fonctionnant sur n'importe quel appareil ou écran



Nous facilitons le travail des autres ministères en diffusant notre code, nos ressources, nos projets en cours et nos apprentissages, et en partageant une communauté



Nous éclairons et recommandons vivement des changements aux politiques qui sont ancrés dans l'expérience de prestation de service



Nous travaillons en collaboration tout en respectant les valeurs du SNC, ainsi que les [valeurs et l'éthique de la fonction publique](#)

Le personnel du SNC est réparti à travers tout le pays. Les membres viennent d'horizons variés et mettent à disposition des bagages différents.



Les membres viennent d'horizons variés et mettent à disposition des bagages différents. À titre d'organisme travaillant d'arrache-pied à la conception et au développement de produits et services équitables et accessibles, le SNC conservera et tâchera d'accentuer sa présence à travers le pays; l'équipe se doit de refléter la population que le gouvernement sert.

Nos équipes de produits sont multidisciplinaires par défaut. Elles sont composées de membres aux compétences variées: gestionnaire de produit, propriétaire de service, gestionnaire de livraison, spécialiste en recherche utilisateur, conceptrice ou concepteur de contenu, conceptrice ou concepteur et développeuse ou développeur. Ces équipes font également appel à l'expertise de conseillères et conseillers en politiques, de spécialistes en narration et de spécialistes en localisation. Le SNC a recours à une infrastructure interne et à un soutien opérationnel qui permettent d'éliminer les obstacles et le fardeau administratif, ce qui réduit la pression exercée sur les équipes de livraison et permet de maintenir leur concentration. Le SNC repousse les limites dans des champs typiquement problématiques du milieu de la transformation de services. Au moment de sa fondation, le SNC a défini puis créé les conditions qui assureraient sa réussite.

Il a obtenu l'autorisation de fonctionner un peu différemment, ce qui lui a permis d'expérimenter tout en ouvrant la voie à la prestation moderne de services publics. Voici certaines de ces conditions :

- Un identifiant de marque propre au SNC pour les activités de marketing, de communication et de recrutement
- La possibilité d'utiliser et d'acquérir la technologie et les outils qui optimisent la productivité du personnel tout en permettant à l'organisme d'explorer des méthodes innovantes pour développer et fournir des produits de façon sécurisée
- L'embauche de personnel partout au Canada et le maintien d'un environnement de travail décentralisé et à distance en tout temps
- La flexibilité pour les ressources humaines de recruter et d'embaucher des talents très recherchés
- Le travail ouvert: la reconnaissance de la nature itérative de notre travail, qui implique de communiquer nos échecs et nos réussites pour que notre apprentissage soit collectif

Le SNC ne fonctionne pas comme un ministère typique. Il a été intentionnellement conçu pour permettre à des équipes multidisciplinaires agiles de fournir des produits et des services.

L'apport du SNC :

une vision pour un parcours de service numérique de bout en bout, et les produits et services requis pour y parvenir

En tant qu'organisme de livraison de produits et de prestation de services numériques pour le GC, le SNC a beaucoup à offrir. Au cours des trois prochaines années, nous nous efforcerons d'accroître l'utilisation de nos produits et services

existants et d'en introduire de nouveaux de façon stratégique afin d'améliorer l'expérience des services numériques de bout en bout. Le SNC a synthétisé les expériences de la clientèle du gouvernement en six étapes communes.

Nous décrivons ci-dessous ce que pourrait être, du point de vue de la clientèle, une expérience numérique optimale si les services étaient intégrés entre les différents modes de prestation :



Prise de conscience des programmes et renseignement à leur sujet

Les personnes sont informées de l'existence du programme, peuvent comprendre les conditions d'admissibilité et savent comment présenter une demande



Présentation d'une demande et des documents exigés

Des services numériques intégrés offrent une expérience à la hauteur d'attentes modernes



Attente d'une réponse du gouvernement

L'anxiété liée à l'attente est atténuée grâce à des mises à jour claires sur l'avancement du dossier



Réponse à des exigences supplémentaires

Les parcours complexes ou de plusieurs étapes sont pris en charge par l'intégration des modes de prestation



Obtention du rendu de décision ou demande d'appel

Les décisions sont communiquées à temps et de façon appropriée. Les appels sont pris en charge de sorte que les personnes n'aient pas à tout recommencer



Réception de prestations, inscription ou mises à jour

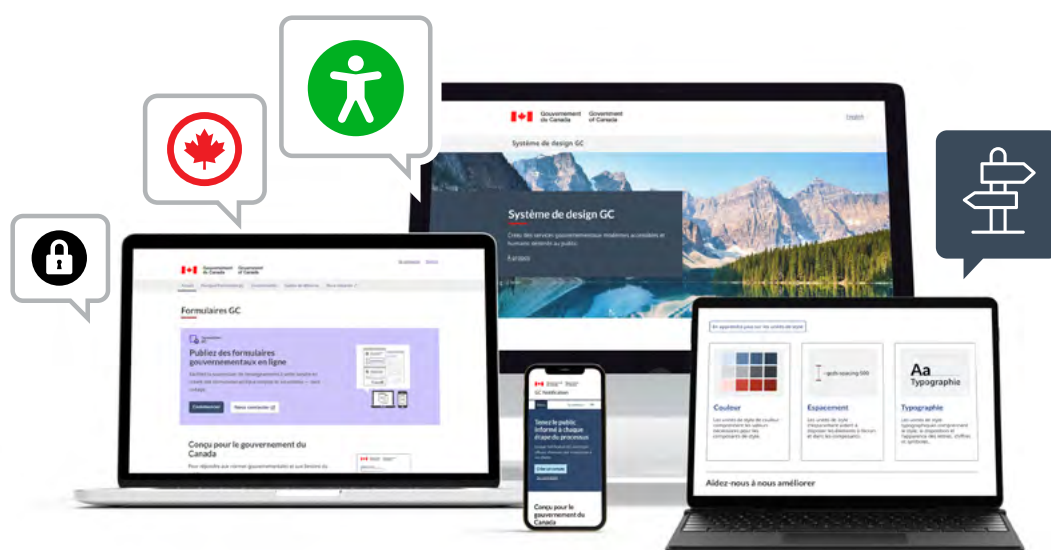
La réception de prestations, de documents justificatifs ou de dépôts se fait rapidement. Toute mise à jour ou tout désistement est facile et intégré

[L'annexe 1](#) du présent document fournit des détails supplémentaires sur la vision du SNC, à savoir comment les modes de prestation actuels du gouvernement, qui sont isolés, pourraient être mieux intégrés. Faisant appel à la fois aux technologies numériques, à l'assistance en personne et aux centres d'appel, les principaux produits numériques et les principales opérations de service administratif sont illustrés sous leur forme future potentielle, fonctionnant tous ensemble pour mieux répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle.

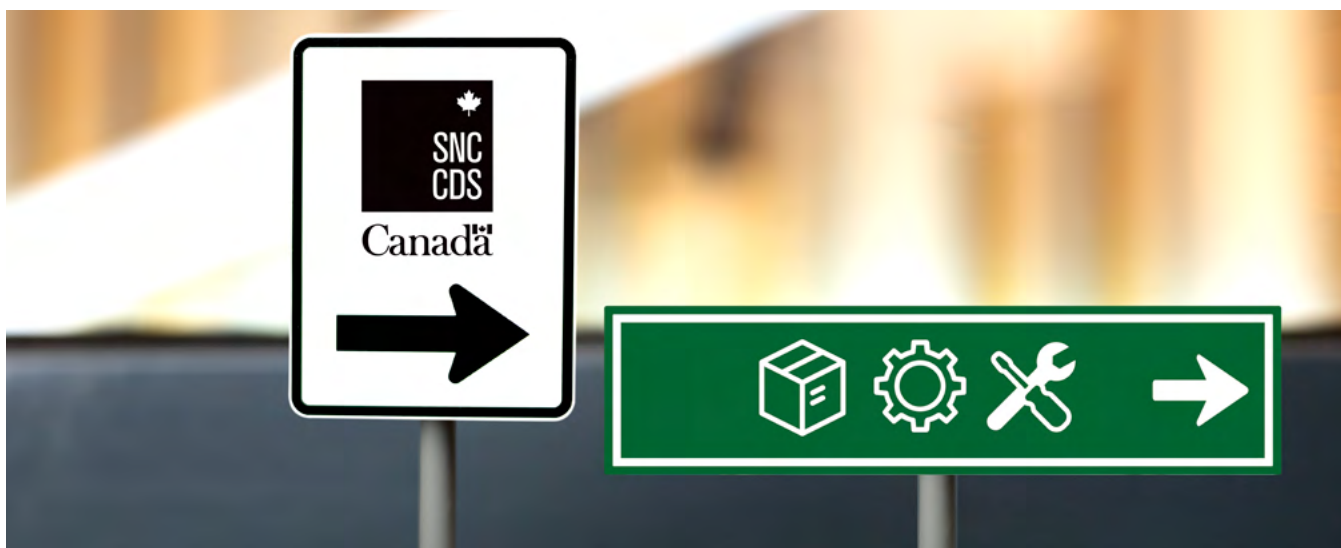
À l'heure actuelle, le SNC contribue à la transition numérique des services grâce à des produits composables comme [Notification GC](#) et [Formulaires GC](#). Ceux-ci sont des solutions facilement intégrables permettant d'améliorer l'accès aux services et ils ont le potentiel de générer des gains d'efficacité grâce à une (ré)utilisation généralisée au GC. Notre [Système de design GC](#), étayé par des données, aide continuellement le gouvernement à évoluer vers une expérience Web et mobile uniforme et conviviale, et ne fait que s'améliorer grâce aux tests réguliers menés auprès des utilisatrices et utilisateurs. En tant qu'organisme de prestation, nous savons aussi ce

qu'il faut faire pour adopter de nouvelles méthodes de travail. Nous continuerons à renforcer la capacité du gouvernement à travailler dans une perspective numérique en fournissant des conseils et des services d'experts dans l'ensemble du gouvernement. Comme par le passé, nous continuerons à offrir des services-conseils pratiques et des services de renforcement des capacités pour aider les ministères dans leur parcours de transformation. Nous ferons évoluer nos offres en fonction des besoins.

Le passage du SCT à Service Canada, en plus de l'élargissement de notre mandat, impliquent une période de transition pour le SNC. Nous travaillerons à l'élaboration d'un nouveau modèle d'affaires qui s'inspire de nos réussites, et qui, en parallèle, explore de nouveaux territoires grâce à l'introduction de produits d'entreprise pangouvernementaux destinés à résoudre des problèmes de service communs. Cette approche nous permettra de faire des pas concrets dans la résolution de problèmes importants touchant les services dans tout le gouvernement, tout en soutenant les objectifs de service des programmes ministériels. Les périodes de transition peuvent être déstabilisantes, mais le SNC a été conçu pour stimuler l'innovation à grande échelle.



Photomontage: SNC



Photomontage: SNC

Poursuivre notre mission en temps de transition et de croissance

Au cours des trois prochaines années, le SNC travaillera fort pour devenir un organisme à perspective d'entreprise, capable d'orienter et de soutenir la mise en œuvre numérique à l'échelle pangouvernementale. Tout en restant fidèles à nos valeurs, nous nous appuierons sur notre expérience et nos bases solides pour mener à bien un nouveau mandat ambitieux.

Dans l'optique de mettre en place un parcours de service de bout en bout amélioré pour les personnes et les entreprises sollicitant des services publics, nous nous concentrerons sur quatre missions principales. Ces missions découlent de l'[Ambition numérique du gouvernement du Canada](#) et de la [lettre de mandat du ministre des Services aux citoyens](#). Elles procurent par le fait même un modèle d'application des [normes numériques du Canada](#).



Mission 1

Un accès facile aux services fédéraux pour toutes les personnes et entreprises

Les besoins de toute la clientèle sont intentionnellement pris en compte afin d'accroître la facilité d'accès aux informations et aux services et de réduire le nombre de points de contact requis pour obtenir un service.

À l'échelle pangouvernementale, cette mission sera réalisée par :

- L'offre de multiples modes d'accès aux services afin d'accommoder diverses préférences d'utilisation et les besoins d'accessibilité
- La consolidation en un seul endroit de l'accès à divers services gouvernementaux grâce à un point d'entrée unique, ce qui implique une solution d'entreprise pour les services de connexion et d'authentification
- La possibilité pour la clientèle de partager des données entre différents services afin de réduire la nécessité de fournir plusieurs fois les mêmes renseignements et documents



Mission 2

Des expériences client centrées sur la personne qui s'attaquent à des problèmes entiers

Les services qui peuvent englober plusieurs ministères sont organisés de façon à ce que leur parcours masque la complexité du gouvernement et aide la clientèle à résoudre ses problèmes de manière holistique en un minimum d'étapes.

À l'échelle pangouvernementale, cette mission sera réalisée par :

- L'adoption d'une mentalité axée sur la clientèle pour résoudre des problèmes liés à des moments importants, comme la naissance d'un enfant, la demande de résidence permanente ou l'incorporation d'une entreprise.
- La réorganisation et la mise en relation stratégiques des informations et des services en fonction des moments de vie importants, et l'offre proactive à la clientèle d'autres informations et services pertinents en fonction de ses interactions antérieures.
- La mise en place d'un tableau de bord de services pour la clientèle, où celle-ci peut consulter les avancements à son dossier et être avisée de changements.



Mission 3

Des services efficaces, rentables et fiables grâce à l'exploitation des données et des technologies

Une mentalité axée sur le numérique est adoptée: les données probantes sont utilisées à dessein et les technologies sont mises en œuvre avec stratégie afin de veiller à l'uniformité des expériences et à l'amélioration continue.

À l'échelle pangouvernementale, cette mission sera réalisée par :

- L'élaboration d'une vision et d'un modèle opérationnel cible de l'expérience client qui sont étayés par des données et des recherches auprès des utilisatrices et utilisateurs.
- L'élaboration d'une feuille de route sur les technologies d'entreprise visant à mettre en marche des aspects clés du modèle opérationnel cible, et le suivi d'indicateurs de rendement aux fins d'amélioration continue et de reddition de comptes.
- L'engagement à assurer la protection des renseignements personnels et la sécurité des services et à limiter les risques de fraude.



Mission 4

Donner aux gens les moyens d'agir

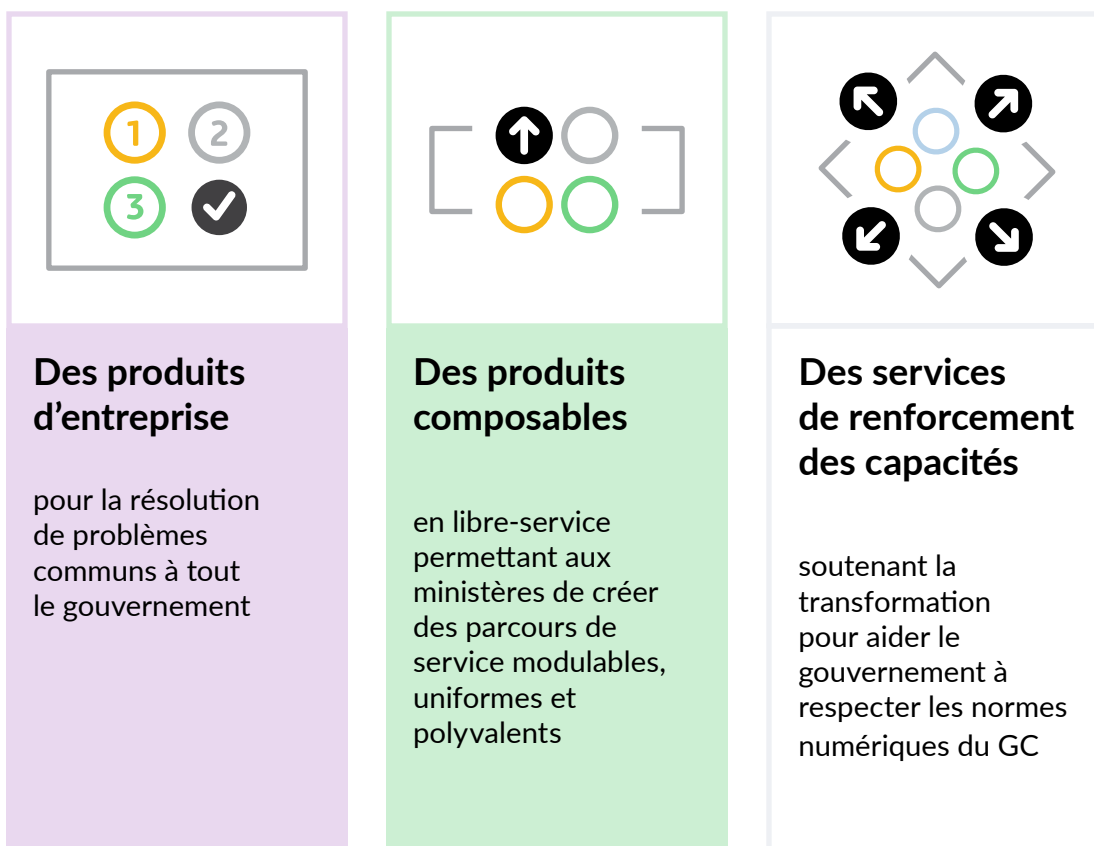
Les comportements à prendre comme modèle et les conditions favorables mises en place garantissent que le gouvernement du Canada puisse s'efforcer d'atteindre de nouveaux degrés de maturité numérique.

À l'échelle pangouvernementale, cette mission sera réalisée par :

- L'accueil favorable de l'expérimentation et de l'innovation
- L'adoption de méthodes de travail itératives
- L'intégration d'un accent sur la clientèle dans toutes les étapes de la chaîne de valeur de la conception de service, allant de l'élaboration de politiques jusqu'à la mesure du rendement
- L'élimination des vases clos et le dépassement des mandats ministériels pour offrir des expériences de service intégrées
- La culture du savoir-faire en matière de données et de la prise de décision fondée sur des faits
- L'amélioration des compétences numériques par le biais du recrutement ciblé et de programmes de formation
- La promotion de l'équité et de l'inclusion pour veiller à ce que les personnes concevant et mettant en œuvre les services tiennent compte de la diversité des gens qui y accèdent
- L'adoption des principes d'ouverture et de transparence afin de favoriser la responsabilité, la confiance et la collaboration

2024-2027: Comment les produits et services du SNC produiront des résultats

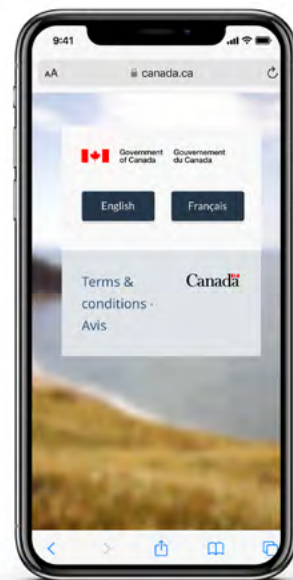
En tant que catalyseur pangouvernemental de la transformation des services, le SNC fournira deux types de produits qui accéléreront la transition numérique des services et le passage vers une expérience de service de bout en bout véritablement axée sur la clientèle. En plus d'influencer stratégiquement les plans d'entreprise pour les investissements technologiques et la priorisation des améliorations des services numériques, le SNC stimulera le changement au niveau ministériel en proposant des services de renforcement des capacités et des outils pour aider les fonctionnaires à respecter les normes numériques du GC, particulièrement la première: concevoir avec les utilisateurs.



Définition des produits et services

Les produits d'entreprise

sont les bases technologiques requises pour améliorer l'entièreté du parcours client, réduire les frictions et fournir des expériences de service harmonisées entre les différents modes de prestation et entre les ministères. L'introduction de produits d'entreprise, notamment un point d'entrée unique pour accéder aux services, favorisera l'intégration des technologies numériques pour l'ensemble des secteurs d'activité et des offres de services, ce qui modifiera et transformera fondamentalement la manière dont les ministères et les organismes offrent des expériences communes.



Photomontage: SNC

Ce tableau montre l'état actuel du SNC et son ambition d'améliorer et de rationaliser l'expérience de service de bout en bout à l'aide de produits d'entreprise.

Connexion et justificatifs



État actuel

■ Comptes / Connexion

■ Justificatifs numériques



État futur

■ Signatures numériques

■ Niveaux d'assurance accrus

Publication numérique



État actuel

■ canada.ca

■ Tâches principales



État futur

■ Réponses intelligentes

■ Réservation de rendez-vous

■ Délais d'attente automatisés

■ Système de design GC

Les produits composables

se distinguent des produits d'entreprise en ce sens qu'ils permettent aux équipes gouvernementales de créer et d'opérer des services de haute qualité grâce à un modèle essentiellement libre-service. Ils sont l'équivalent de blocs de construction pour la création de parcours de service modulables, uniformes et polyvalents. Ils confèrent un certain

degré de maturité numérique par le biais de leur flexibilité, de leur efficacité et de leur interopérabilité. L'adoption de ces produits n'est pas obligatoire, contrairement à celle des produits d'entreprise. Les produits composables visent à atténuer des difficultés de service en répondant à des besoins précis propres à la clientèle et aux entreprises.

Ce tableau montre l'état actuel du SNC et son ambition d'améliorer et de rationaliser l'expérience de service de bout en bout à l'aide de produits composables.

Formulaires et réception de données



État actuel

- Formulaires GC
- Jusqu'à Protégé B



État futur

- Pièces jointes
- Enregistrer et continuer
- Intégration API pour le traitement

Notifications numériques



État actuel

- Courriel (avec pièces jointes)
- SMS



État futur

- Autres types de messages
- Inscription à des mises à jour

Outils d'intégration de l'expérience



État actuel

- Sondages sur l'expérience client
- Sondages sur la réussite des tâches



État futur

- Outils d'intégration des modes
- Boucles de rétroaction entre les modes
- Outils d'assistance numérique

Applications de traitement



État futur

- Visibilité de l'état
- Gestionnaire de règles
- Validation de données
- Décisions
- Optimisation du flux/liste de tâches



Source: Freepik

Les services de renforcement des capacités

varient en fonction des besoins ministériels. Le SNC proposera des services et des outils qui portent, sans s'y limiter, sur: l'évaluation des besoins et du degré de préparation pour l'intégration des produits du GC; l'expérience client; et les conseils touchant le renforcement des capacités dans les domaines de la recherche sur la clientèle, des tests auprès de la clientèle, de la mesure de performance, des services utilisateurs-payeurs, des tests d'utilisabilité et du recrutement de participantes et participants à la recherche.

Notre objectif premier sera d'améliorer la prestation des programmes de prestations de Service Canada qui connaissent un volume et un achalandage élevés. Ce sera fait par le biais d'une collaboration continue entre les

spécialistes en expérience client du SNC et le dirigeant principal de l'expérience client. Avec le temps, le SNC favorisera la maturité numérique dans l'ensemble du gouvernement grâce à la standardisation, d'un ministère à l'autre, de produits résolvant des problèmes communs et grâce au renforcement de sa capacité à prendre des décisions éclairées par les données et les recherches auprès des utilisatrices et utilisateurs.

Tout au long du continuum allant de la politique au service, de meilleures décisions seront prises. L'uniformité, la rentabilité et l'efficacité s'en trouveront augmentées à tous les points de contact entre le gouvernement du Canada et la clientèle usant d'un service.

2024-2027: Accélérer la prestation des services gouvernementaux numériques



Mission 1

Un accès facile aux services fédéraux pour toutes les personnes et entreprises

2024



Lancer

Connexion GC et établir un point d'entrée unique pour l'accès aux services gouvernementaux



Lancer

la plateforme de gestion des justificatifs du GC pour permettre à la clientèle de prouver facilement son identité et son admissibilité à des services. Il faudra aussi développer une fonction de gestion des justificatifs pour le nouveau service de point d'entrée unique (Connexion GC), ainsi que transférer ou graduellement éliminer les solutions patrimoniales



Commencer

les évaluations du degré de préparation des ministères face à la mise en œuvre du nouveau service de point d'entrée unique (Connexion GC) afin que les programmes à volume et achalandage élevés puissent utiliser la nouvelle solution sans rencontrer de perturbations importantes

2025



Lancer

Passerelle GC, un produit assurant le partage de données entre ministères et permettant de favoriser l'intégration et de réduire le nombre de fois qu'une cliente ou un client doit fournir les mêmes renseignements



Mettre en place

l'usage d'un **justificatif unique** pour qu'il soit plus facile pour les ministères d'accéder aux produits du SNC et de gérer leurs services



Mission 2

Des expériences client centrées sur la personne qui s'attaquent à des problèmes entiers

2024



Poursuivre les travaux découlant des priorités définies par le **dirigeant principal de l'expérience client**, soit améliorer l'expérience de réception des prestations existantes et nouvelles versées par Service Canada



Augmenter l'utilisation de **Système de design GC** pour accroître l'uniformité des expériences de service de bout en bout et faciliter la conception et le développement des sites Web fédéraux

2025



Continuer

les services de consultation et de soutien en cas de surtension pour les services prioritaires du gouvernement fédéral



Conduire une étude pangouvernementale pour mieux connaître le comportement, les préférences et les difficultés de la clientèle lorsqu'elle accède à des services publics. Ces informations serviront de données probantes pour l'amélioration stratégique de l'expérience de service de bout en bout rendue possible par le numérique



Source: Freepik



Mission 3

Des services efficaces, rentables et fiables grâce à l'exploitation des données et des technologies

2024



Améliorer

et intensifier l'utilisation de **Formulaires GC**, un générateur de formulaires conforme et développé en interne, destiné aux services publics, qui permet de publier en ligne des formulaires sécurisés et accessibles que le public peut utiliser



Améliorer

et accroître l'utilisation de **Notification GC**, un outil de plateforme qui aide les programmes et services à tenir les membres du public informés de l'état de leur demande ou de l'avancement de leur dossier lorsqu'ils et elles interagissent avec le gouvernement



Créer

des tableaux de bord de service pour assurer le suivi et rendre compte du rendement des produits et services du SNC



Améliorer

Canada.ca en concevant des tâches principales et des services axés sur la clientèle en se fondant sur les recherches utilisateurs et la rétroaction, notamment pour les populations vulnérables

2025



Mettre sur pied

un **centre d'expertise sur l'expérience client** qui fournira services, conseils et outils aux ministères fédéraux afin d'améliorer l'expérience client qu'ils offrent



Lancer

Gestion de cas GC pour permettre aux petits ministères de mettre en place un système de réception et de traitement des demandes

2026



Établir

des normes de rendement de l'expérience client (EC) en utilisant des indicateurs EC bien définis et conformes aux normes du secteur, afin de favoriser le rendement et la responsabilité



Lancer

un **centre de tests d'utilisabilité** qui sera à la disposition de tout le GC pour qu'il teste l'état actuel de ses services ou des améliorations auprès d'utilisatrices finales et d'utilisateurs finaux



Mission 4

Donner aux gens les moyens d'agir

2024



Créer

une **feuille de route pour l'amélioration des services numériques du GC** (en collaborant avec des partenaires clés pour la collecte de données) afin d'offrir à la clientèle du gouvernement du Canada une expérience fluide qui comprend des modes de prestation intégrés recourant à la technologie



Mettre sur pied

une **fédération de confiance mutuelle** pour les systèmes de justificatifs numériques afin d'incorporer des options de vérification provenant d'un large éventail de justificatifs et d'établir une confiance auprès du secteur privé, des organismes non gouvernementaux et des partenaires internationaux



Développer

un **partenariat intergouvernemental** pour l'échange d'information et la collaboration en soutien au projet des justificatifs numériques



Renforcer

l'ingénierie de sécurité et de fiabilité des sites pour les produits offerts par le SNC



Lancer

une **trousse d'intégration au numérique et aux services** pour le GC pour accroître l'utilisation par défaut de produits composables et d'entreprise et ainsi résoudre des problèmes de service communs et assurer une meilleure intégration de l'expérience de service de bout en bout pour la clientèle du gouvernement



Améliorer

l'expertise du domaine CDS pour informer la prise de décision à l'échelle du gouvernement.

2025



Lancer

une **trousse d'intégration au numérique et aux services** pour le GC pour accroître l'utilisation par défaut de produits composables et d'entreprise et ainsi résoudre des problèmes de service communs et assurer une meilleure intégration de l'expérience de service de bout en bout pour la clientèle du gouvernement.

2024-2027 : Un modèle d'affaires et un mode de fonctionnement révisés

Désormais hébergé par Service Canada et muni d'un nouveau mandat ambitieux, le SNC subira une transformation; il cherchera à comprendre et à préserver ce qui a fonctionné par le passé tout en ayant la volonté de changer ses façons de fonctionner pour accroître ses retombées auprès de la population canadienne.

En tant qu'organisme valorisant la priorité accordée à l'humain, le SNC élaborera et lancera un plan de gestion du changement visant à aider notre personnel et notre clientèle au GC à vivre cette transformation stratégique. Un élément clé de notre réussite consistera à positionner stratégiquement l'organisme au sein de l'écosystème numérique du GC pour soutenir et accélérer la transition numérique; il faudra donc faire preuve d'introspection et s'engager à apporter des changements à notre façon de travailler, notamment:



Lancer une fonction de gestion de portefeuille pour établir des relations avec les ministères et ainsi comprendre et prioriser les besoins de transition numérique permettant d'améliorer la prestation de services de bout en bout



Développer et lancer le modèle d'affaires SNC : la suite, qui comprendra des indicateurs et mesures de rendement informant et soutenant l'amélioration continue



Rafraîchir la marque SNC pour inclure tous les flux de produits et de services



Faire preuve de transparence dans notre travail en travaillant ouvertement

Gouvernance, partenariats et imputabilité

À titre de catalyseur de la transformation des services numériques du gouvernement du Canada, le SNC adoptera une mentalité axée sur la clientèle, reconnaissant les autres ministères comme étant nos clients et soulignant l'importance d'établir des partenariats significatifs et de travailler en collaboration pour améliorer les services par-delà les mandats.



Source: Freepik

Le SNC jouera un rôle de premier plan aux tables de gouvernance existantes et nouvelles en travaillant ouvertement et en proposant des recommandations fondées sur des données probantes; le but est d'établir une vision et une feuille de route vers la réalisation d'une expérience client harmonieuse au gouvernement du Canada qui fait appel à des modes de service intégrés basés sur la technologie.

Cela impliquera la reconnaissance et la célébration de nos succès collectifs, et peut-être de façon encore plus importante, la reconnaissance des opportunités et leçons découlant de nos échecs. Le SNC utilisera les canaux existants, notamment le site Web du SNC et son blogue, pour présenter ces récits. Et afin d'augmenter la discussion proactive parmi les cadres supérieurs, des mises à jour trimestrielles seront présentées aux tables de gouvernance traitant de services et de numérique.

Par ailleurs, le SNC s'engage à travailler en partenariat avec des provinces pour faire progresser la vision de cultiver un avenir numérique où la

Ces réalisations au cours des trois prochaines années seront également ponctuées d'activités où nous rendons compte de nos progrès, communiquons nos apprentissages et célébrons nos réussites collectives.

nation jouit de plus de connectivité et d'inclusion, une vision d'abord esquissée dans [l'Ambition numérique du Canada de 2023](#).

Les partenariats se prêteront également à des collaborations avec des gouvernements internationaux et des organismes partageant les idées du SNC et pouvant l'aider à s'acquitter de son mandat. La collaboration avec des organisations sans but lucratif, des universités et des organismes représentant des collectivités traditionnellement mal desservies, permettra au SNC de tracer une voie vers des services fédéraux innovateurs, équitables et inclusifs de bout en bout.



Photomontage: SNC

Appel à l'action

Le SNC invite l'ensemble des fonctionnaires à abattre les cloisons qui les séparent et à entreprendre cet important voyage avec nous, puisque nous ne parviendrons à offrir des services numériques à la hauteur des attentes que si nous le faisons ensemble.



Vous voulez savoir comment nous travaillons à l'échelle du gouvernement pour harmoniser nos efforts afin de mieux servir les gens?

[Découvrez notre Rapport annuel](#)

Vous avez des questions sur nos méthodes ou sur notre travail?

[Parlons-en](#)

Vous voulez vous tenir au fait des travaux de transformation numérique dans l'ensemble du GC?

[Abonnez-vous à notre infolettre](#)

■ Annex 1

État futur : Parcours de service numérique intégré de bout en bout

Légende

Produits
d'entreprise



Actuels



Futurs

Produits
composables



Actuels



Futurs

facilitateurs
connexes



Expérience utilisateur du public	<p>Prendre conscience des programmes et se renseigner à leur sujet</p> <p>Les personnes sont informées de l'existence du programme, peuvent comprendre les conditions d'admissibilité et savent comment présenter une demande.</p>	<p>Présenter une demande et les documents exigés</p> <p>Des services numériques intégrés offrent une expérience à la hauteur d'attentes modernes.</p>	<p>Attendre une réponse du gouvernement</p> <p>L'anxiété liée à l'attente est atténuée grâce à des mises à jour claires sur l'état d'avancement du dossier.</p>	<p>Répondre à des exigences supplémentaires</p> <p>Les parcours complexes ou de plusieurs étapes sont pris en charge par l'intégration des modes de prestation.</p>	<p>Obtenir un rendu de décision ou faire appel</p> <p>Les décisions sont communiquées à temps et de façon appropriée. Les appels sont pris en charge de sorte que les personnes n'aient pas à tout recommencer.</p>	<p>Recevoir des prestations, s'inscrire ou obtenir des mises à jour</p> <p>La réception de prestations, de documents justificatifs ou de dépôts se fait rapidement. Toute mise à jour ou tout désistement est facile et intégré.</p>
Principaux produits numériques	<p>Canada.ca et Système de design GC renforcent la confiance en assurant le respect des normes par les services. Les mesures et l'analytique aident à repérer les occasions d'amélioration entre différents modes de prestation.</p> <div></div>	<p>Des formulaires numériques accessibles faciles à remplir qui valident les réponses avant leur soumission. Une connexion numérique permet de fournir des documents justificatifs ou des justificatifs numériques. L'analytique aide à définir les points faibles à améliorer.</p> <div></div>	<p>Les notifications numériques pour les accusés de réception et l'état d'avancement améliorent considérablement l'expérience et allègent les autres canaux. La visibilité automatisée de l'état d'avancement du traitement, en plus de l'affichage des délais d'attente, réduit l'incertitude.</p> <div></div>	<p>La connexion numérique réduit la nécessité de faire une nouvelle demande si des documents supplémentaires sont requis. Les notifications numériques peuvent soutenir les demandes ou les rappels pour les services en personne. Les sondages sur la réussite des tâches peuvent aider à définir les exigences difficiles à remplir.</p> <div></div>	<p>Les notifications numériques épargnent du temps aux personnes en attente d'une décision. Les sondages sur l'expérience client permettent de savoir quels sont les modes de prestation les plus efficaces. Les formulaires numériques simplifient la réception des demandes d'appel.</p> <div></div>	<p>Les notifications numériques permettent d'envoyer des certificats et des documents plus rapidement. Les justificatifs numériques permettent l'exécution de certains types de programmes. La connexion numérique soutient la simplification des paiements, de la modification de renseignements ou des renouvellements.</p> <div></div>
Soutien en personne et via centre d'appel	<p>1 800 O-Canada, les agent-es en personne et les autres canaux non numériques renseignent les gens sur l'admissibilité aux programmes. La rétroaction qui est fournie sur les programmes et services peut servir à repérer des domaines à améliorer.</p> <div></div>	<p>L'assistance numérique sur divers canaux permet aux gens de soumettre une demande numérique avec l'aide d'agent-es. La réception directe de demandes et de documents en personne peut être assistée par des formulaires numériques intégrés au gestionnaire de règles avec validation, réduisant ainsi les délais d'attente.</p> <div></div>	<p>Les demandes non numériques relatives à l'état d'avancement peuvent être traitées par téléphone ou par d'autres moyens à l'aide de la visibilité de l'état d'avancement. Les agent-es peuvent également inscrire les utilisateur-rices aux notifications numériques.</p> <div></div>	<p>Les exigences remplies en personne (examen, attestation) peuvent être consignées dans le traitement. Les visites peuvent soutenir l'inscription à un compte de connexion. L'intégration des expériences peut permettre des services de soutien comme la prise et le rappel de rendez-vous.</p> <div></div>	<p>Les dossiers d'arbitrage et de décision sont visibles dans le traitement; les agent-es sont donc en mesure d'expliquer la décision. L'assistance numérique permet aux agent-es de soutenir les demandes d'appel de la clientèle pour atténuer le stress des situations difficiles.</p> <div></div>	<p>Les demandes non numériques relatives aux confirmations peuvent être traitées par téléphone ou par des agent-es à l'aide de la visibilité de l'état d'avancement.</p> <div></div>
Opérations de service de soutien	<p>Les équipes opérationnelles configurent des applications de traitement ainsi que le flux de travail et les files d'attente. À terme, les règles en tant que code pourraient encadrer la configuration à grande échelle du contenu numérique, des scripts d'appel ou des outils de traitement.</p> <div></div>	<p>Les formulaires numériques arrivent avec des données déjà validées, ce qui réduit le besoin de suivi et améliore les normes de service. Les demandes postées sont étiquetées dans un système de traitement unifié, rendant ainsi possible la visibilité de l'état d'avancement des demandes papier.</p> <div></div>	<p>Pendant le traitement, les tâches, l'avancement et les notes relatifs au dossier peuvent être consultés et communiqués à l'aide de la visibilité de l'état d'avancement. Pour les dossiers simples, le traitement peut être simplifié grâce aux règles en tant que code et à d'autres automatisations.</p> <div></div>	<p>Les dossiers incomplets ou nécessitant un suivi reçoivent des notifications numériques. Les personnes ayant soumis une demande peuvent se connecter pour résoudre un problème. L'intégration des modes de prestation permet la prise de rendez-vous en libre-service afin de remplir une exigence en personne.</p> <div></div>	<p>Les avis de décision sont envoyés automatiquement. Les dossiers complexes sont automatiquement signalés au traitement. Les demandes d'appel sont acheminées par les outils d'intégration des modes de prestation et figurent dans la continuation du parcours client mesurable.</p> <div></div>	<p>La délivrance de documents et certificats est facilitée par les notifications numériques. Les paiements et la comptabilité sont intégrés et simplifiés grâce à l'intégration au gestionnaire de règles.</p> <div></div>

SNC : la suite

Faciliter la prestation
de service numériques pour
le gouvernement du Canada

Service numérique canadien | La vision stratégique 2024-2027



Photomontage: SNC