



Service numérique canadien

Ensemble, allons plus vite et plus loin

Rapport annuel
2024–2025



Image : Freepik, montage du SNC

Table des matières

Notre raison d'être

[Sommaire](#)

[Message de notre PDG](#)

[Valeurs fondamentales du SNC](#)

[Au service du Canada : l'équipe du SNC](#)

[Sommaire financier 2024–2025](#)

[Produits et services du SNC](#)

[Adoption des produits et services du SNC](#)

Notre incidence en 2024–2025

Services

- [Résultats clés de 2024–2025](#)
- [Services — Cas d'utilisation avec propulsion par le SNC](#)

Produits de plateforme

- [Résultats clés de Notification GC](#)
- [Résultats clés de Formulaires GC](#)
- [Résultats clés de Système de design GC](#)
- [Produits de plateforme — Cas d'utilisation avec propulsion par le SNC](#)
- [L'avis des utilisateurs et utilisatrices sur nos produits de plateforme](#)

Expérience Canada.ca

- [Résultats clés de 2024–2025](#)
- [Expérience Canada.ca — Cas d'utilisation avec propulsion par le SNC](#)

Justificatifs numériques

- [Connexion GC](#)
- [Délivrance et vérification GC](#)

Prochaines étapes

Sommaire

Ce rapport annuel met en avant les progrès accomplis par le Service numérique canadien (SNC) durant l'exercice financier 2024–2025 (du 1^{er} avril 2024 au 31 mars 2025), une année qui s'est caractérisée par un gain de vitesse, un approfondissement des partenariats et une priorité accordée à l'atteinte de résultats concrets pour les gens au Canada.

Nous avons pris appui sur une base solide et sur les priorités reflétées dans notre [stratégie pour 2024–2027](#) pour continuer à améliorer la façon dont les services du gouvernement du Canada (GC) sont conçus et offerts ainsi que l'expérience qu'en fait la population, le tout, en élargissant notre portée à l'échelle des différents ministères et en faisant évoluer des solutions éprouvées.



Canada

Le SNC a continué dans l'avancement de sa mission à travers les actions suivantes :

- Collaboration étroite avec les ministères et organismes afin d'améliorer les services ayant une incidence importante
- Amélioration des outils de plateforme comme Notification GC, Formulaires GC et Système de design GC et renforcement de leur adoption afin de relever les défis numériques courants à l'échelle du GC
- Soutien à des ministères supplémentaires pour l'adoption de pratiques modernes en matière de conception et de contenu sur [Canada.ca](#)
- Exploration des divers moyens de simplifier et d'améliorer la manière dont les gens accèdent aux services numériques du GC de manière sécurisée

Ce rapport, conforme à notre engagement de travailler de manière ouverte, illustre les progrès réalisés — et les leçons apprises — par les équipes du SNC tandis que nous continuons à créer des services accessibles, sécurisés, inclusifs et axés sur les besoins des utilisateurs et utilisatrices.

Message de notre président-directeur général

Au Service numérique canadien (SNC), nous avons une mission claire : aider le gouvernement du Canada à offrir des services plus rapides, plus accessibles et plus fiables aux gens que nous servons.

En 2024–2025, nous avons avancé dans ce domaine en faisant évoluer les solutions numériques, en renforçant les capacités ministérielles et en priorisant les résultats qui comptent pour la population canadienne.

Les équipes de nos produits de plateforme — **Notification GC, Formulaires GC, et Système de design GC** — ont continué à améliorer la prestation de service. Par le biais du **Bureau de la transformation numérique** (BTN), nous avons permis au public de trouver et d'utiliser plus facilement des services sur [Canada.ca](#), surtout lors des moments clés de l'existence. Grâce à nos produits phares, **Connexion GC et Délivrance et vérification GC**, nous créons une porte d'entrée numérique sécurisée permettant d'accéder de manière fluide aux services gouvernementaux. Nous avons également relancé **l'équipe des services** du SNC avec une nouvelle approche : passer de la livraison de solutions à l'offre de soutien aux ministères gouvernementaux grâce à des compétences et à des talents adéquats, en permettant aux fonctionnaires de créer et de concevoir conjointement des services durables.

Ce rapport montre que nous cessons de dépendre d'entités de consultation externes, ce qui nous permet d'éviter le dédoublement des efforts et de réaliser un gain de temps et des économies d'argent tout en offrant des services de meilleure qualité, plus sécurisés et plus accessibles.

Au cours de l'année écoulée, nous avons également étudié nos processus pour revoir la manière dont le SNC aimeraît collaborer avec ses partenaires du GC. Nous avons plus que jamais conscience qu'il est important de collaborer pour résoudre les problèmes courants liés aux services et pour travailler plus intelligemment. Au cours de l'année à venir, les gestionnaires des relations du SNC contacteront les différents ministères pour les écouter et savoir comment nous pouvons améliorer la façon dont nous collaborons pour accroître l'incidence de notre activité.

Notre équipe est fière du travail accompli, mais encore plus déterminée à relever les défis qui l'attendent. Au cours de l'année à venir, nous allons continuer à transformer le gouvernement en développant une infrastructure numérique permettant d'améliorer les services et de sécuriser et de fluidifier les interactions entre les gens, les entreprises et le gouvernement. Nous continuerons également à plaider en faveur d'un service public plus moderne, plus inclusif et en lequel le public a davantage confiance. À nos partenaires, aux fonctionnaires et aux équipes avec qui nous travaillons jour après jour, nous disons « merci ». Ensemble, nous façonnons l'avenir des services publics au Canada.

Laissez-nous vous montrer de quelle manière la **propulsion par le SNC** peut accroître l'incidence des programmes et services du GC!

— Paul Wagner, PDG, Service numérique canadien



« Nous créons une fois pour toutes et mettons nos créations au service des autres : voilà un modèle où tout le monde y gagne. De cette manière, nous réduisons le dédoublement des efforts, nous gagnons du temps tout en économisant de l'argent et nous offrons de meilleurs services à la population au Canada. »

— Paul Wagner, PDG, Service numérique canadien

Ancré dans la stratégie du SNC pour 2024–2027

Tout ce que nous faisons est ancré dans notre [stratégie pour 2024–2027](#), qui définit quatre missions claires :

Mission 1	Mission 2	Mission 3	Mission 4
 Un accès facile aux services fédéraux pour toutes les personnes et entreprises	 Des expériences client centrées sur la personne qui s'attaquent à des problèmes entiers	 Des services efficaces, rentables et fiables grâce à l'exploitation des données et des technologies	 Donner aux gens les moyens d'agir

Ces missions sont le reflet d'une transformation de plus en plus marquée à l'échelle du service public; une transformation qui fait du numérique un choix par défaut, axée sur la prestation et profondément connectée à la population que nous servons.

Valeurs fondamentales du SNC et manières de travailler

Le SNC est guidé par un solide ensemble de [valeurs communes](#) :



Placer les gens au cœur de toutes nos activités



Obtenir des résultats mesurables



S'attaquer au travail difficile pour faciliter les choses



Créer avec l'intention d'apprendre et d'itérer



Prendre soin les uns des autres



Travailler ouvertement de façon à ouvrir la voie

Et ces valeurs nous guident jour après jour dans notre manière de travailler :



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 ensemble dans le respect des valeurs du SNC ainsi que [des valeurs et de l'éthique de la fonction publique](#).

Au service du Canada : l'équipe du SNC



Canada

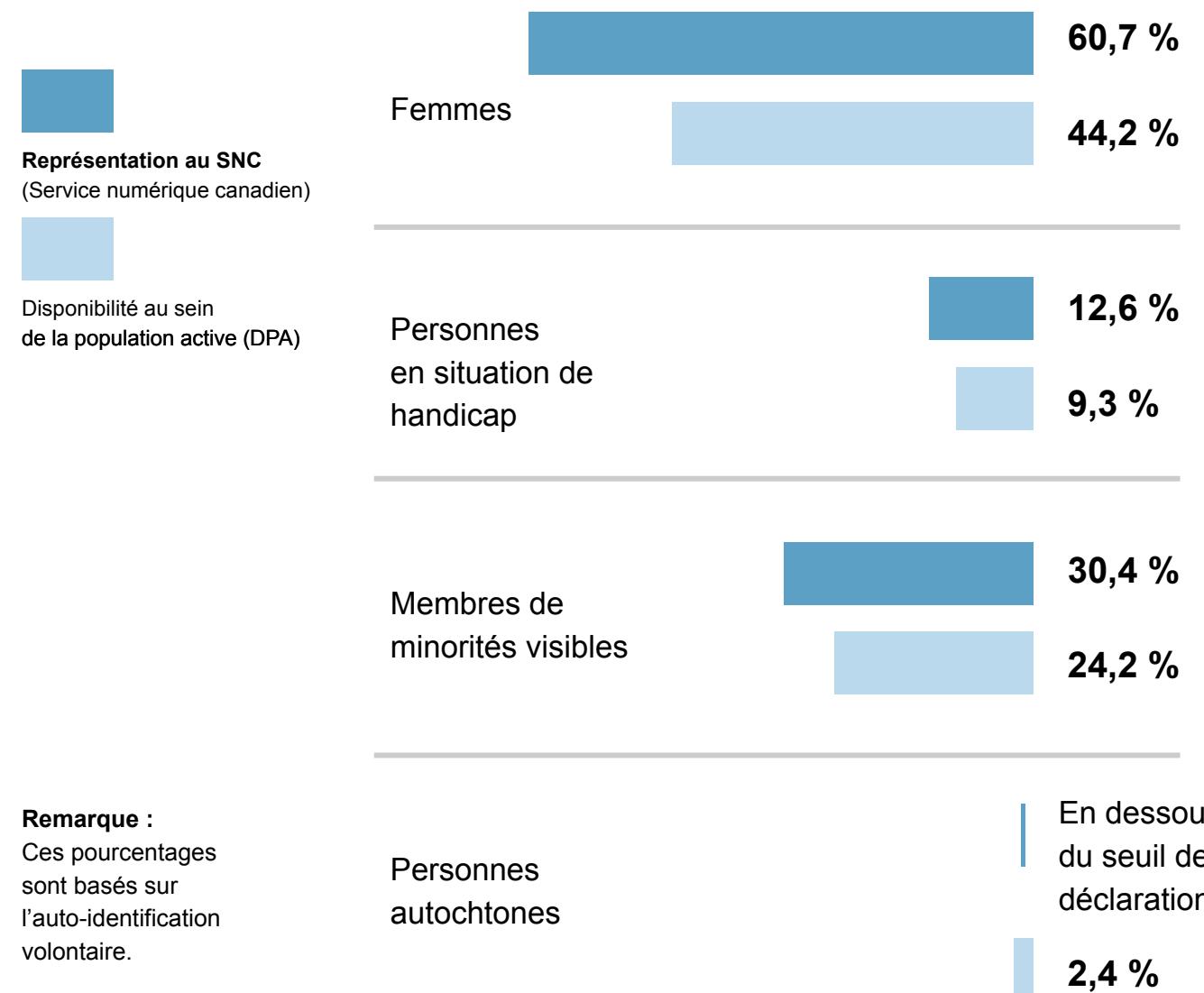
Le SNC s'engage à obtenir une représentation de tous les groupes en quête d'équité en matière d'emploi.

Bien que l'organisme affiche une bonne représentation pour la plupart des groupes par rapport à la DPA, le fait de correspondre aux données du recensement n'est pour nous qu'un point de départ.

Pour l'année à venir, le SNC va continuer à s'efforcer d'atteindre une plus grande représentation et d'offrir des chances à chacun et à chacune en employant un processus de recrutement inclusif et convaincant, en faisant bon accueil aux nouveaux et nouvelles membres et en soutenant le personnel dans son évolution professionnelle.

Promouvoir un espace de travail inclusif

Trois des quatre groupes désignés au titre de l'équité en matière d'emploi présentent un taux supérieur à la disponibilité au sein de la population active (DPA)



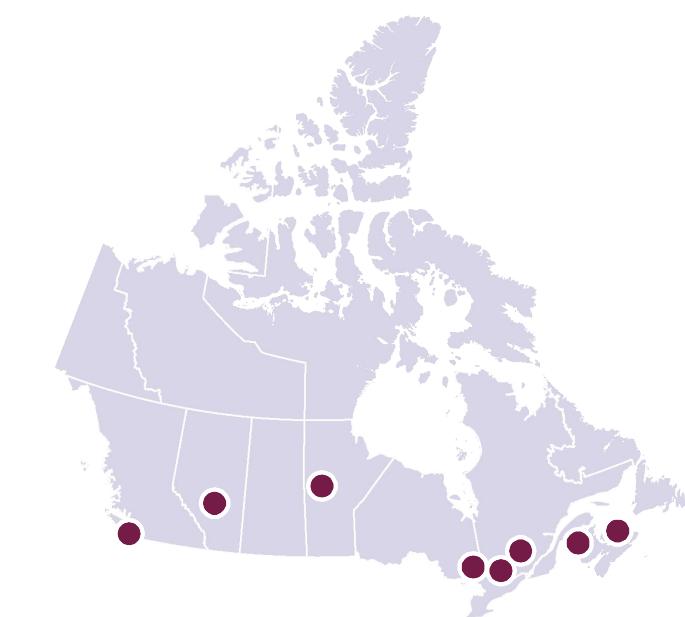
Source : Équipe des opérations internes du SNC



Photo : Unsplash

Une équipe décentralisée

Au 31 mars 2025, le SNC comptait **191 personnes** travaillant dans l'ensemble du Canada



Sommaire financier 2024–2025

La transition opérationnelle du SNC depuis le Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) vers Service Canada en février 2024 et l'intégration de nouvelles équipes au SNC ont représenté une transition organisationnelle importante qui a élargi la portée financière du SNC. Pour faire avancer sa mission, le SNC a compté sur deux sources de financement :

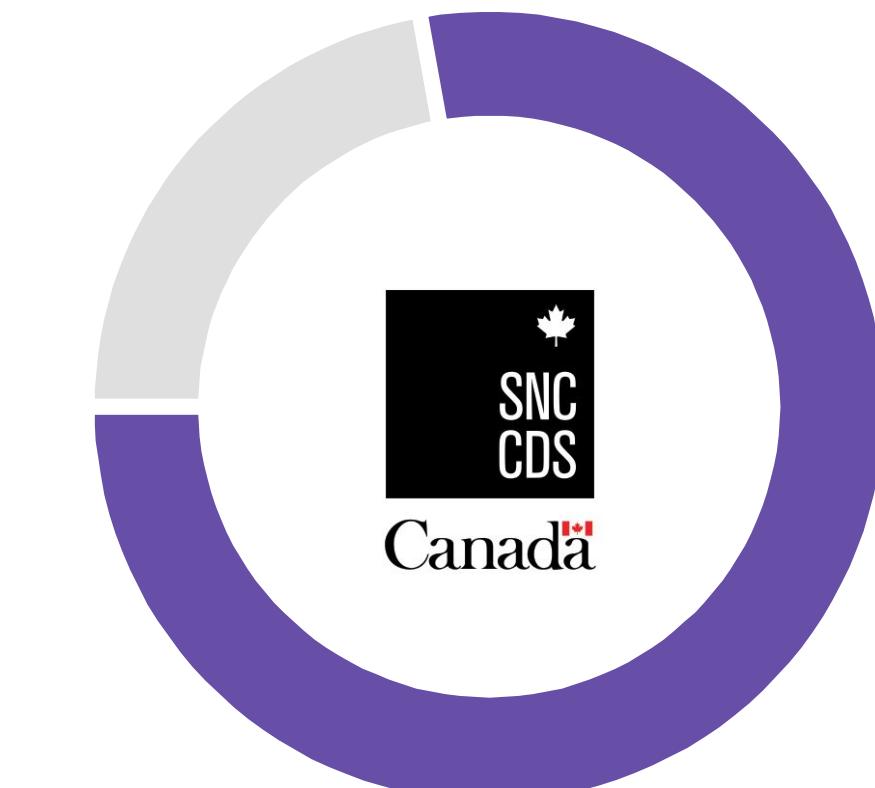
- **Un budget de fonctionnement** pour soutenir les produits, fonctions et services existants du SNC
- **Un financement par recouvrement des coûts** pour l'utilisation par les ministères partenaires de produits tels que Délivrance et vérification GC et Authenti-Canada.

Budget de fonctionnement au SNC

En 2024–2025, la majorité (76 %) des ressources du SNC ont été allouées au soutien d'une équipe de talents numériques convoitée créant, exploitant et offrant des produits et services à nos partenaires du GC.

Les ressources restantes (24 %) ont été allouées aux dépenses du SNC sans lien avec les salaires, ce qui a notamment inclus d'importants investissements dans les opérations d'infonuagiques et l'acquisition, pour le personnel du SNC, d'outils correspondant au niveau de l'industrie.

Budget 2024–2025 : 25,2 millions



Source : Équipe des opérations internes du SNC

Partenariats au SNC

3,4 millions de \$

recouvrés auprès des ministères, principalement par le biais d'Authenti-Canada et de Délivrance et vérification GC



Source : Freepik

Produits et services du SNC



Notification GC

Permettre au gouvernement de communiquer plus efficacement avec les utilisateurs et utilisatrices en fournissant des renseignements en temps opportun par courriel et SMS.



Formulaires GC

Aider les utilisateurs et utilisatrices au sein du gouvernement à publier rapidement et facilement des formulaires en ligne simples et accessibles pour permettre au public d'accéder aux services ou avantages dont il a besoin.



Système de design GC

Fournir un ensemble de principes de conception bilingues, de composants de code et de normes d'accessibilité qui permettent aux équipes du GC de créer des expériences numériques cohérentes, inclusives et axées sur les utilisateurs et utilisatrices.



Expérience Canada.ca

Fournir des conseils en matière de conception numérique, d'expérience utilisateur, de contenu et de mesure de performance, et ce, pour l'ensemble de la présence Web du GC et pour le domaine Canada.ca.



Outils du numérique et des services

Offrir un inventaire facilement accessible des meilleures pratiques, outils, modèles, études de cas et renseignements afin d'aider les fonctionnaires.

Services

Accroître la capacité du GC et sa préparation à adopter des solutions numériques afin d'améliorer la prestation de services et de réduire la dépendance envers les fournisseurs externes.



Gestion des justificatifs externes (GJE)

Permettre à des millions de gens d'utiliser des justificatifs anonymes comme CléGC et le Service d'ouverture de session Interac pour se connecter à plus de 60 portails.

Connexion GC

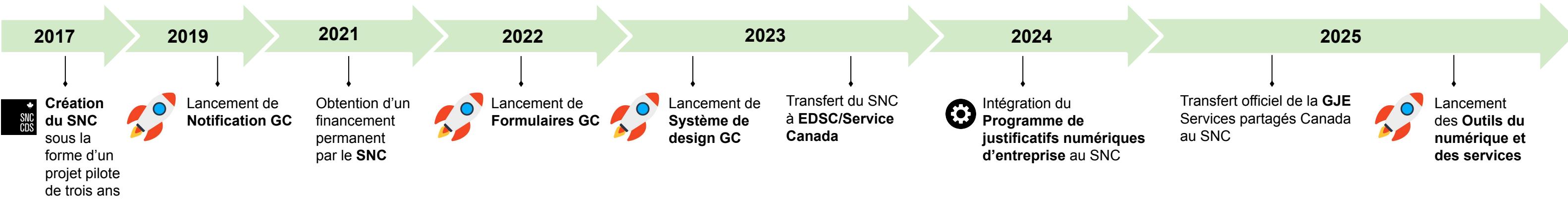
Fournir une porte d'entrée numérique commune qui permet aux gens d'accéder à plusieurs services du GC à l'aide d'une seule et même méthode de connexion.



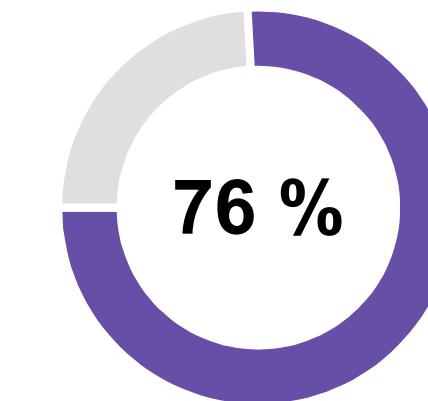
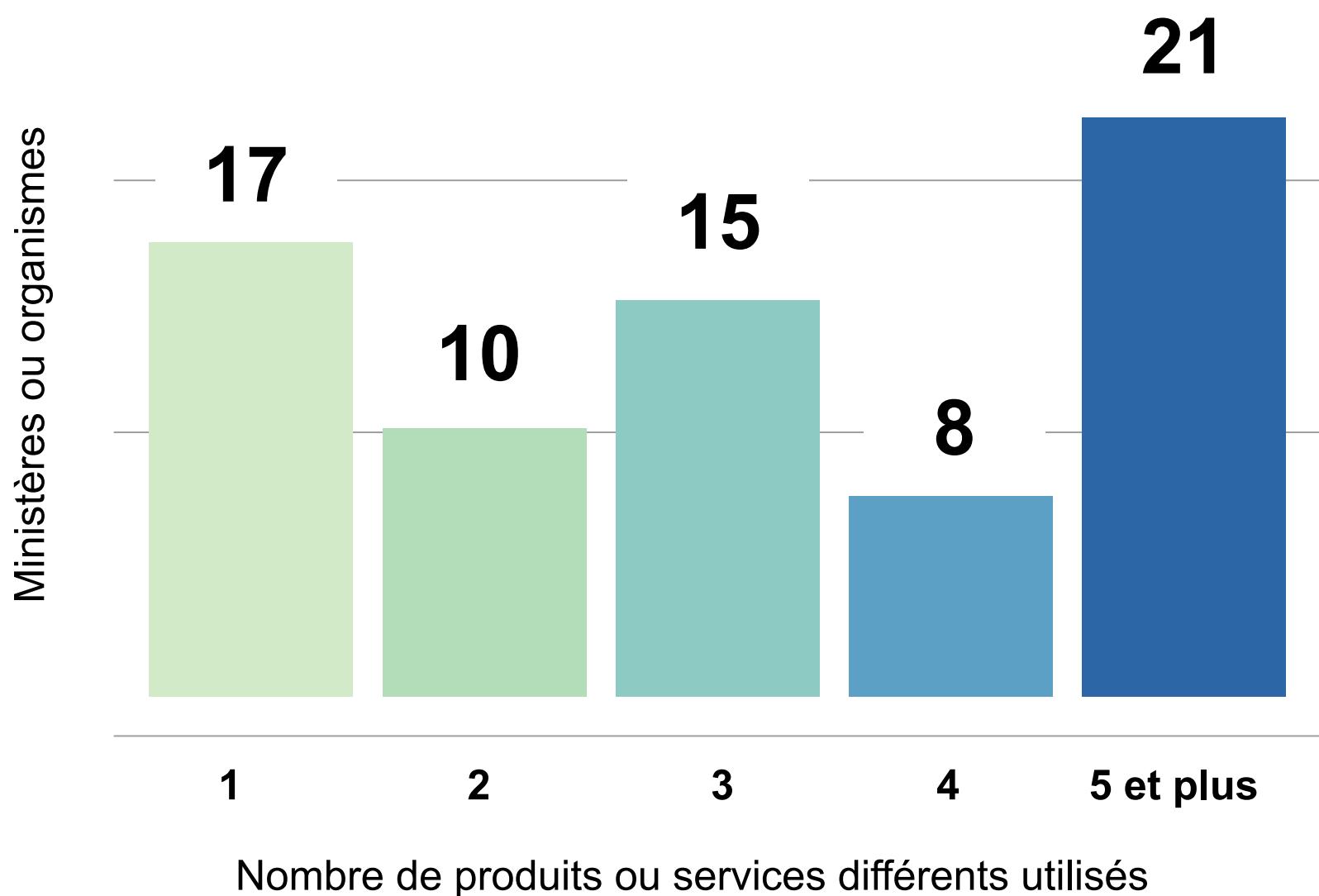
Délivrance et vérification GC

Offrir aux ministères du gouvernement la capacité de délivrer et de vérifier des versions numériques des justificatifs physiques qu'ils fournissent déjà aujourd'hui, comme des permis de travail et des permis d'embarcation nautiques.

Échéancier



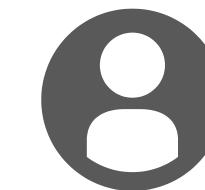
Adoption des produits et services du SNC au sein du GC



Ministères ou organismes du GC ayant utilisé au moins un des produits ou services du SNC en 2024–2025.



Un ministère sur deux a utilisé plus d'un produit ou service du SNC.



Le SNC a eu pour priorité de promouvoir l'utilisation de ses produits par les plus grands ministères. La majorité des organismes ne les utilisant pas à l'heure actuelle comptent un effectif de moins de 100 personnes.

Source : Équipe des données et rapports stratégiques du SNC



Services

Au SNC, nous travaillons avec les ministères et les organismes pour les aider à prendre des décisions rapides en matière de conception et de technologie, à développer leurs compétences numériques internes et à adopter de nouvelles méthodes de travail, et ce, pour leur permettre de concevoir et de fournir des services qui sont accessibles, sécurisés et faciles à utiliser.

En 2024–2025, nous avons relancé l'équipe des services du SNC avec pour priorité le soutien à la prestation de service numérique dans l'ensemble du gouvernement. En nous appuyant sur sept années d'expérience, nous avons conçu un catalogue de nouvelles offres pour aider les équipes du GC à améliorer la manière dont elles conçoivent et offrent leurs programmes.

Notre nouvelle approche découle de notre compréhension générale des éléments nécessaires à l'offre d'excellentes expériences de service de bout en bout. Des politiques et processus sous-jacents aux interfaces utilisateur et aux technologies nécessaires à la prestation, l'équipe des services peut intervenir pour concevoir et peaufiner la manière dont les services du GC sont offerts.

Doté des compétences et de l'expertise nécessaires pour mettre au jour et en avant ces différentes couches, le SNC permet aux équipes de déterminer les occasions à saisir, de s'adapter rapidement et d'offrir des services plus efficaces et plus inclusifs.

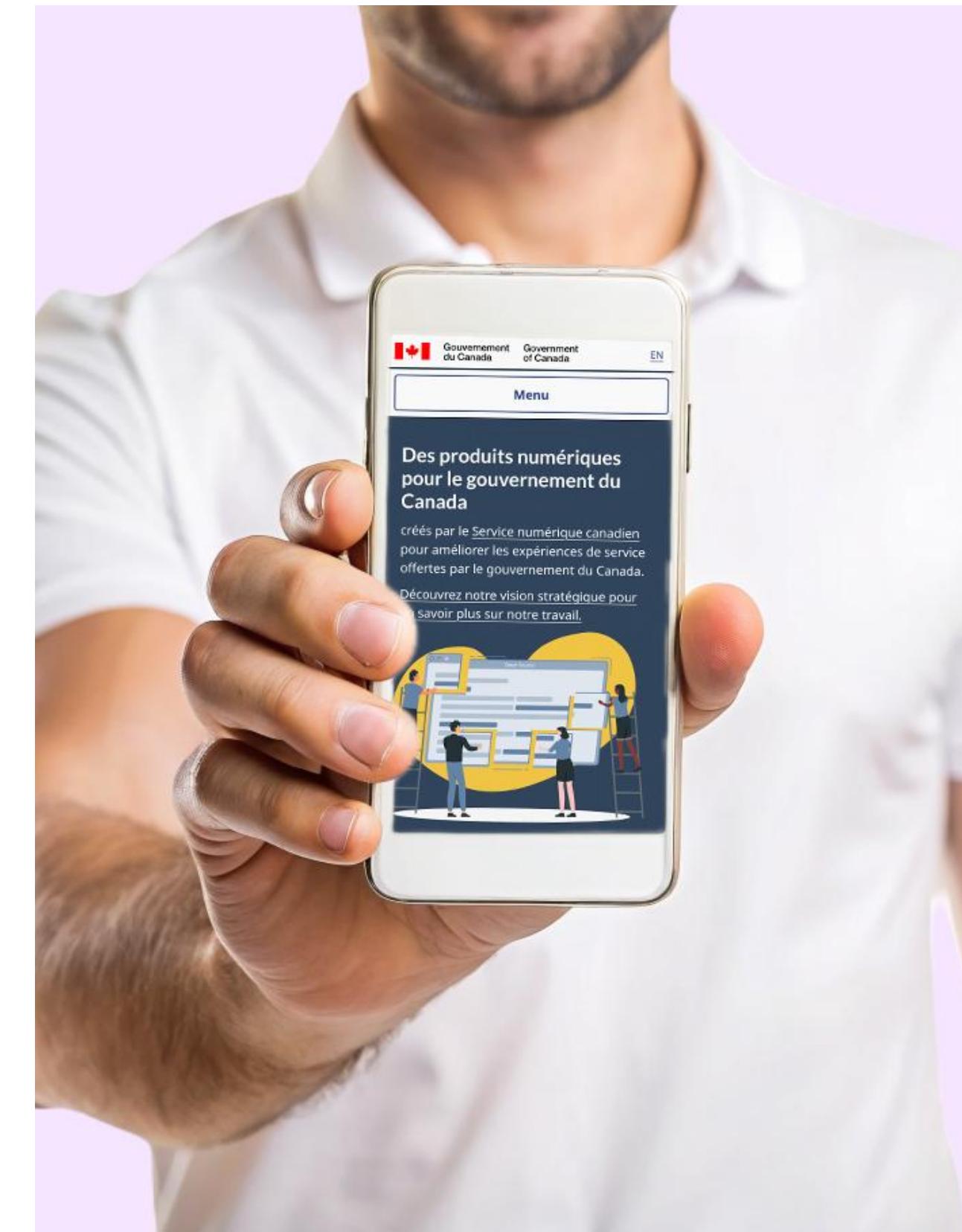


Image : Freepik, montage du SNC



Image : Freepik

Services

Accroissement de la capacité du GC et de sa préparation à adopter des solutions numériques afin d'améliorer la prestation de services et de réduire la dépendance envers les fournisseurs externes.



Que vous cherchiez à peaufiner un service ou à le repenser entièrement, nous vous offrons l'expertise nécessaire pour passer de l'idée à l'aboutissement.

Le moment est venu d'améliorer vos services numériques? Demandez [une séance stratégique avec l'équipe des services du SNC](#).

Résultats clés de 2024–2025

En 2024–2025, l'équipe des services du SNC a élaboré un nouveau catalogue de services pour aider les ministères à améliorer la conception et la prestation de programmes destinés au public. Voici notre nouvelle offre :



Expertise en conception axée sur l'humain et en transformation numérique — et ce, sans longs processus d'approvisionnement ni retards liés aux contrats



Expertise de spécialistes de l'expérience utilisateur et du numérique qui comprennent les défis propres au gouvernement et qui se basent sur des perspectives du secteur privé pour fournir des recommandations concrètes



Collaborations flexibles, à court ou moyen terme sur un modèle de recouvrement des coûts

Évaluation d'experts en expérience utilisateur



Les [évaluations d'experts en expérience utilisateur](#) aident les équipes du GC à déceler en amont les problèmes d'utilisabilité et d'accessibilité — ce qui leur permet de gagner du temps, de réduire les risques et d'améliorer la qualité des services.



Nous réalisons des évaluations proactives de sites Web, d'applications ou de services numériques en nous basant sur les normes du gouvernement du Canada et sur les meilleures pratiques en matière d'expérience utilisateur.

Collaborations sur mesure

Le SNC offre un soutien multidisciplinaire sur mesure pour aider les ministères à relever les défis numériques qui leur sont propres. Nos collaborations sur mesure peuvent inclure les éléments suivants :

- Atelier consacré à la définition de problème et à la conception collaborative
- Planification et réalisation de la recherche en conception
- Cartographie des parcours et élaboration de plans de conception de services
- Stratégie de l'expérience utilisateur
- Et plus encore!



À découvrir : les Outils du numérique et des services

En 2025, le SNC a lancé les [Outils du numérique et des services](#) pour aider les fonctionnaires à relever des défis courants en matière de prestation de services.

Cette ressource, qui a été développée en conformité avec la [Politique sur les services et le numérique](#) et les [normes relatives au numérique](#), offre des conseils concrets, des pratiques éprouvées et des études de cas inspirantes destinées à soutenir les équipes du GC dans les situations suivantes :

- **Mise en place des méthodes de travail agiles**
- **Conception de services accessibles et axés sur les utilisateurs et utilisatrices**
- **Promouvoir la confiance en travaillant de manière ouverte**

Les outils aident les fonctionnaires à gérer les cas complexes, à venir à bout des cloisonnements et à offrir des services qui répondent réellement aux besoins de la population. Ils sont conçus pour évoluer et s'adapter à la rétroaction des utilisateurs et aux défis émergents.

Nous invitons les équipes à explorer les Outils du numérique et des services et à nous dire ce qu'elles en pensent. Pour faire évoluer ces outils, nous avons besoin de comprendre quelles sont les ressources les plus précieuses et dans quels domaines des lacunes demeurent.



Découvrez les outils et prenez part à la conversation. Consultez notre [billet de blogue](#) pour en savoir plus.

Prochaines étapes

- Les ministères et organismes peuvent manifester leur intérêt à obtenir les services de spécialistes en conception axée sur l'humain et en transformation numérique.
- Le nouveau modèle de service permet aux ministères de bénéficier de compétences et d'une expertise extrêmement recherchées sans avoir à passer par de longs processus de recrutement ou d'approvisionnement.



Services — Cas d'utilisation avec *propulsion par le SNC*

Subvention du Programme de propriété intellectuelle autochtone (PPIA) d'Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)

Le SNC a soutenu [la subvention du PPIA de l'ISDE](#) pour améliorer l'expérience utilisateur et la prestation de services grâce au perfectionnement du processus et du contenu. Le SNC a collaboré avec le programme pour améliorer son site Web et le processus de demande de subvention en s'appuyant sur les meilleures pratiques en matière de langage clair. La page Web, le guide du programme et la demande de subvention ont fait l'objet d'une réorganisation et d'une simplification avec une nouvelle architecture d'information.

Faits saillants

Une fois les recommandations mises en œuvre, l'équipe du PPIA d'ISDE prévoit :

90 %

de réduction du nombre de demandes non qualifiées

50 %

de réduction du nombre de questions envoyées par courriel par les candidats à la subvention

43 %

d'amélioration du temps de réponse aux candidats et candidates

75 heures

économisées au cours du prochain cycle de subventions de 12 semaines en 2025–2026, et chaque année par la suite

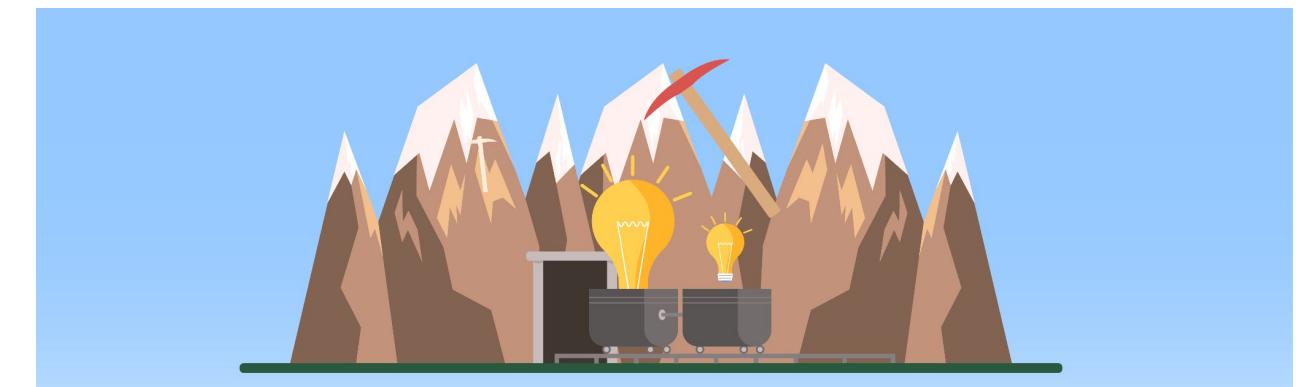


Illustration : SNC

Projet CanmetMINES de Ressources naturelles Canada

En collaboration avec le SNC, l'équipe de [CanmetMINES](#) a adopté une approche axée sur les utilisateurs et utilisatrices pour la création d'un outil en ligne visant à simplifier le [processus complexe de demande de permis d'exploitation minière](#).

Faits saillants

À la suite d'une évaluation heuristique et d'accessibilité, le SNC a décelé des problèmes et formulé des recommandations, notamment l'intégration des tests d'accessibilité aux pratiques de développement, ce qui devrait résoudre 90 % des problèmes d'utilisabilité.

De plus, un tiers des problèmes soulevés pouvaient être résolus à l'aide d'un des composants de [Système de design GC](#). Le partenariat avec CanmetMINES a également permis au SNC de peaufiner son processus d'évaluation spécialisée en EU et de renforcer ainsi cette offre de service clé.



« Cette collaboration nous a permis de nous améliorer dans notre travail, au-delà de ce projet. C'est incroyable comment la perspective du SNC nous a aidés à trouver les points à améliorer. »

— Gestionnaire, Innovation, Sciences et Développement économique Canada (ISDE)



« Nous avons bien apprécié la nouvelle perspective sur l'[outil de planification des activités minières]. Le SNC nous a beaucoup aidés à nous orienter dans le processus de développement numérique, ce qui nous rapproche du lancement éventuel de l'outil. »

— Responsable technique de l'ingénierie,
Atténuation du changement climatique, CanmetMINES

Produits de plateforme

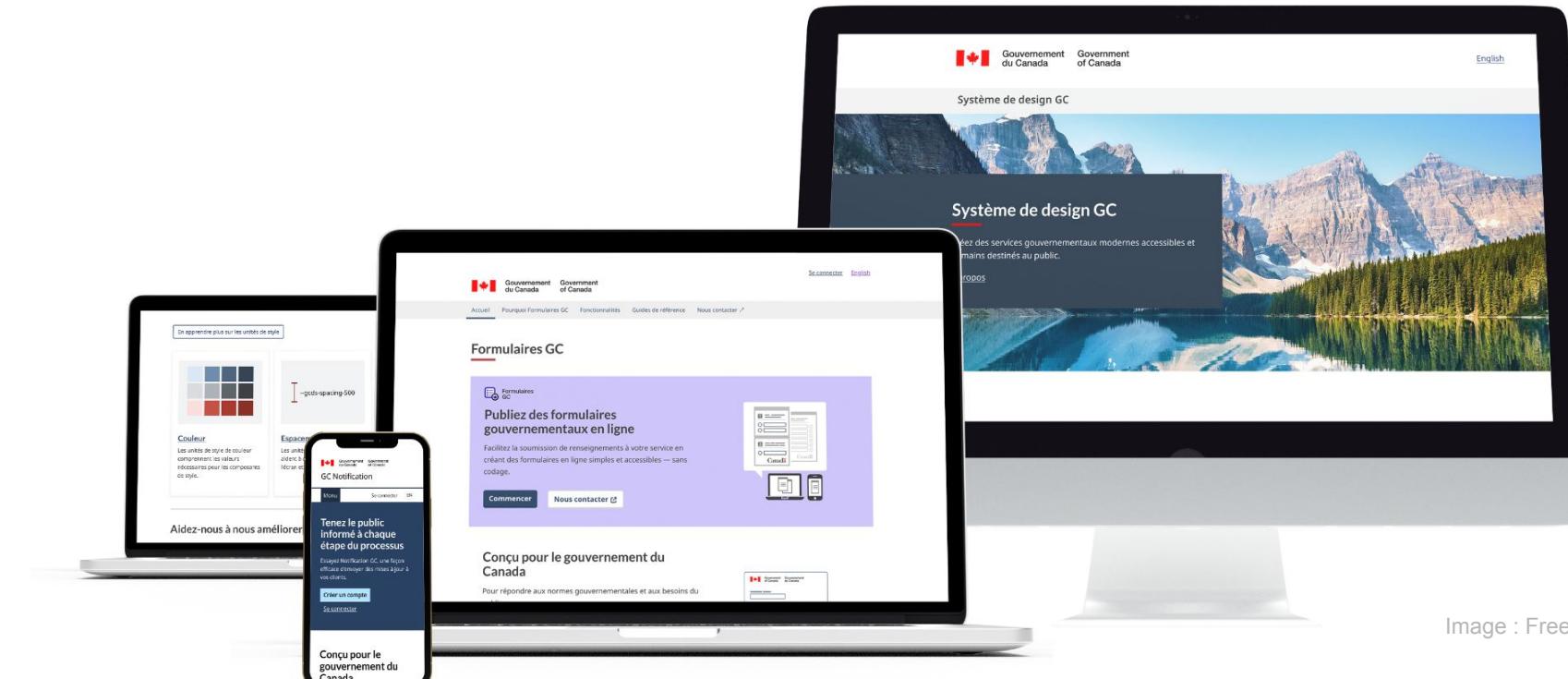


Image : Freepik, montage du SNC

Les produits de plateforme du SNC sont des outils numériques sécurisés, accessibles et faciles à utiliser qui ont pour but de réduire la complexité pour les équipes du gouvernement qui assurent la prestation de services au public.

Formulaires GC, Notification GC, et Système de design GC couvrent les fonctionnalités communes de la prestation de services par le gouvernement — les formulaires en ligne, les communications à l'intention des utilisateurs et la conformité de la conception Web. Plutôt que de réinventer la roue ou de se procurer des solutions sur mesure, les ministères peuvent utiliser ces produits pour créer plus rapidement et à moindre coût des services numériques sécurisés, accessibles et de haute qualité.

Chaque produit, développé et maintenu par des équipes internes du SNC, est à code source libre, offert en libre-service et conçu pour répondre aux exigences du gouvernement du Canada en matière de confidentialité, de sécurité, d'accessibilité et de bilinguisme. Les ministères peuvent adopter un seul produit ou en combiner plusieurs pour assembler des services publics entièrement numériques, pour ainsi réduire les coûts d'approvisionnement, raccourcir les délais de livraison et permettre aux équipes de se concentrer sur les besoins précis des Canadiens, plutôt que sur la construction de nouveaux outils fondamentaux.



Notification GC

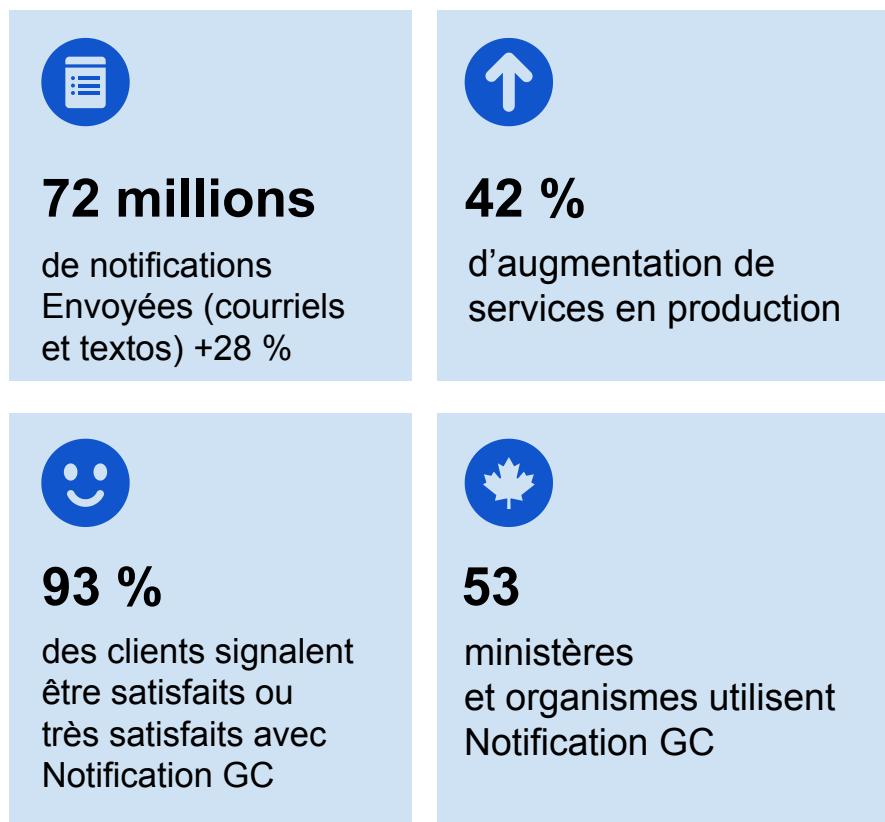
Permettre au gouvernement de communiquer plus efficacement avec les utilisateurs en fournissant des renseignements en temps opportun par courriel et SMS.

Notre travail en action

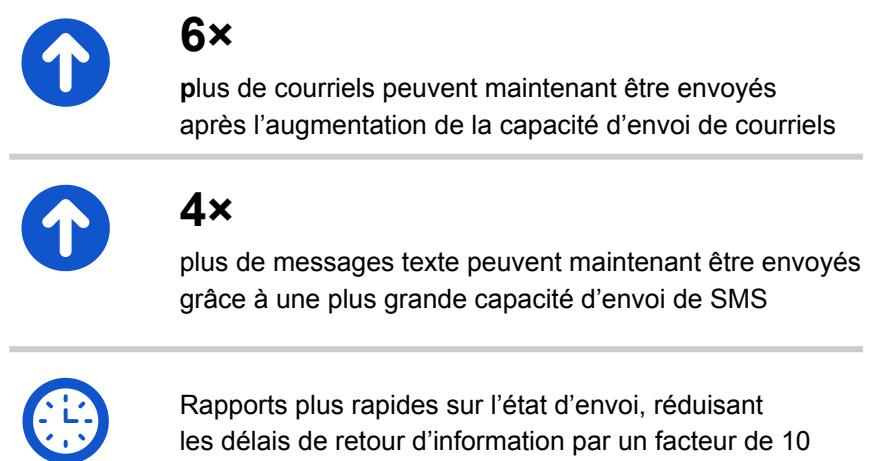
- Santé Canada utilise Notification GC pour envoyer [des rappels de produits et des avis de sécurité](#)
- Immigration, Citoyenneté et Réfugiés Canada utilise Notification GC pour envoyer [des notifications par courriel aux personnes dans des zones de crise](#)
- Emploi et Développement social Canada utilise Notification GC [pour fournir des mises à jour sur ses nouvelles subventions et contributions](#)

Résultats clés de 2024–2025

Augmentation de l'utilisation



Accroissement de l'échelle



Améliorations au produit

Les améliorations apportées à Notification GC cette année ont rationalisé le processus de libre-service pour faciliter la création et la gestion de services par nos clients, offrir de meilleurs services aux gens et diffuser de manière fiable plus de notifications.

Nous avons aidé des services gouvernementaux à travers le Canada à envoyer de meilleures notifications en :

Apportant des améliorations pour prendre en charge les langues autochtones et les langues qui se lisent de droite à gauche

Améliorant l'accusé de réception automatisé avec des liens vers Canada.ca pour mieux orienter les destinataires

Nous avons facilité la création et la gestion des services pour nos clients en :

Mettant en œuvre un nouveau tableau de bord qui affiche le suivi des limites quotidiennes et annuelles

Faisant respecter les limites annuelles et en informant les gens lorsque les limites sont sur le point d'être atteintes

Nous avons également renforcé la protection de la vie privée ainsi que la sécurité et réduit le risque de fraude.

Prochaines étapes

- Augmenter la capacité, pour permettre aux utilisateurs d'envoyer de plus grands volumes de notifications.
- Fournir aux utilisateurs des exemples de modèles pour les types de notifications courants.
- Passer au protocole Rich Communication Services (RCS) pour remplacer le protocole Short Message Service (SMS) afin de permettre des messages bidirectionnels plus riches et plus sécurisés
- Faire évoluer l'interface de programmation d'application (API) pour répondre aux besoins des utilisateurs et utilisatrices, notamment en matière d'interopérabilité avec les outils de gestion de cas et d'automatisation des flux de travail existants



Formulaires GC

L'outil aide les utilisateurs et utilisatrices au sein du gouvernement à publier rapidement et facilement des formulaires en ligne simples et accessibles pour permettre au public d'accéder aux services ou avantages dont il a besoin.

Notre travail en action

- **Services aux Autochtones Canada** utilise Formulaires GC pour la collecte de données sur la charge de travail en soins infirmiers
- **Le ministère des Finances Canada** a utilisé Formulaires GC pour lancer rapidement une [consultation en réponse aux tarifs américains](#)
- **Le Programme de cadets des Forces armées canadiennes** utilise Formulaires GC [pour améliorer l'expérience des utilisateurs et utilisatrices](#)

Résultats clés de 2024–2025

Augmentation de la portée et de l'utilisation



440 000

formulaires soumis par des membres du public et des fonctionnaires.
Il s'agit d'une augmentation de 500 % par rapport à l'an dernier.



452 %

d'augmentation de nouveaux formulaires publiés.



51

ministères et organismes utilisent Formulaires GC



96 %

des utilisateurs et utilisatrices rapportent qu'ils seraient déçus si Formulaires GC n'était plus disponible

Accroissement de la portée



26 354

soumissions en moyenne pour les 5 formulaires les plus utilisés cette année — une **augmentation de 327 %** par rapport à 6169 l'exercice dernier



1 714

nouveaux formulaires ont été pris en charge cette année (à l'exception de ceux publiés par le SNC)

Améliorations au produit

Simplifier les formulaires complexes pour les Canadiens

Cette année, Formulaires GC a fait d'important progrès envers la prise en charge de prestations et de services plus complexes en aidant les fonctionnaires à décomposer de longs formulaires en plusieurs pages et en introduisant une logique de branchement.

Ces fonctionnalités permettent aux gens qui créent des formulaires de présenter la bonne information au bon moment, réduisant ainsi l'effort cognitif nécessaire pour remplir un formulaire et améliorant du fait l'expérience du public.

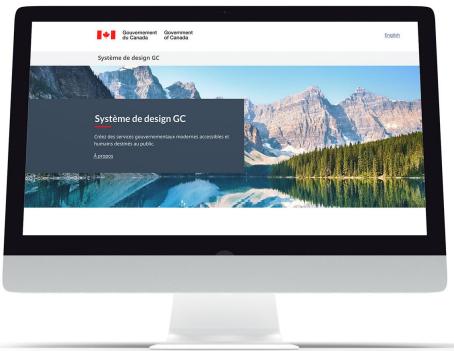
Ouvrir la voie à des formulaires à plus grand volume

L'équipe a lancé une interface de programmation d'application (API) pour la récupération de données qui permet aux propriétaires de formulaires de connecter leurs systèmes d'arrière-plan avec Formulaires GC.

Une fois configurée, l'API leur permet de recevoir des soumissions directement en temps réel sans intervention manuelle.

Prochaines étapes

- Prise en charge des fichiers joints à même les formulaires
- Amélioration de l'utilisabilité et de la gestion d'équipe
- Amélioration de l'intégration et de l'interopérabilité entre les services et les systèmes
- Exploration des fonctionnalités de grande valeur



Système de design GC

Fournir un ensemble de principes de conception bilingues, de composants de code et de normes d'accessibilité qui permettent aux équipes du GC de créer des expériences numériques cohérentes, inclusives et axées sur les utilisateurs et utilisatrices.

Notre travail en action

- Services Partagés Canada (SPC) — [GC Cloud One : site Web Aurora](#)
- L'[estimateur des prestations d'assurance-emploi](#) d'Emploi et Développement social Canada
- [Système de surveillance et de traçabilité de la civelle](#) du ministère des Pêches et des Océans

Résultats clés de 2024–2025

Augmentation de la portée et de l'utilisation

**55**

demos présentées

**400**

participants aux démos

**22**

ministères utilisent Système de design GC (+14 au cours de la dernière année)

Améliorations au produit



La première **bibliothèque de conception** bilingue a été créée pour permettre aux fonctionnaires de créer des prototypes accessibles et conformes.

Elle a permis aux équipes de communication du GC de gagner du temps dans la création de sites Web en leur fournissant un modèle de page de base.



Nous avons collaboré avec le Bureau de la transformation numérique et l'**Éditeur principal** pour harmoniser le système de conception actuel [design.canada.ca](#) et Système de design GC en ce qui a trait aux éléments obligatoires qui doivent paraître sur [Canada.ca](#).

Ce travail comprenait l'application de correctifs pour **améliorer l'expérience utilisateur et l'accessibilité**.

Accroissement de la portée

Partenariats établis avec :

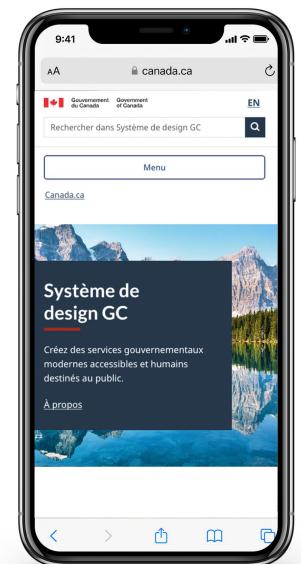
**Ressources naturelles Canada**

pour la construction d'un composant de carte

**Éditeur principal** pour l'essaide composants dans l'environnement [Canada.ca](#)**Développeurs Drupal du GC** sur la mise en œuvre de Système de design GC dans Drupal

Prochaines étapes

- Documenter et partager des documents de formation pour guider les ministères dans l'évaluation de l'accessibilité des services faisant appel à Système de design GC
- Construire et lancer le composant tableau de données pour permettre aux équipes de visualiser des données complexes de manière réactive et accessible
- Construire et tester des applications de démarrage supplémentaires pour démontrer la valeur réelle pour les équipes d'application





Produits de plateforme — Cas d'utilisation avec *propulsion par le SNC*

Transformer la protection des océans en utilisant les produits de plateforme

Le ministère des Pêches et des Océans du Canada (MPO) a tiré parti des outils du Service numérique canadien (SNC) pour moderniser ses opérations et faire progresser sa mission visant à garantir que les écosystèmes aquatiques et les pêches du Canada sont durables et économiquement prospères.

Les outils du SNC sont utilisés dans plus de 10 initiatives numériques, y compris le Système d'information sur les pêches canadiennes, le Système de surveillance et de traçabilité des civelles, le Portail de données de l'Initiative de stratégie du saumon du Pacifique, la Restauration de l'habitat du saumon, le carrefour de données d'entreprise et Baleine-en-vue.

Des produits numériques sécurisés et bilingues ont rationalisé la collecte de données, automatisé des milliers de communications critiques et permis la réalisation de projets pilotes à grande incidence centrés sur les utilisateurs et utilisatrices.

Ce partenariat a libéré du temps et des ressources pour le travail de première ligne lié à la durabilité et aux océans, mettant en évidence la façon dont des solutions évolutives, construites par le gouvernement du Canada, peuvent stimuler l'innovation et offrir des services plus rapides et plus inclusifs pour les gens du Canada.



« Un grand avantage de l'adoption des produits de plateforme du SNC c'est que nous n'avons pas eu à établir une entente formelle, ce qui nous a fait gagner du temps et nous a permis de nous concentrer sur le service. Les produits sont offerts gratuitement, ce qui simplifie leur adoption. »

— Directeur de l'expérience utilisateur, secteur du Dirigeant principal du numérique du MPO

Notification GC

Communications automatisées et opportunes

Par l'entremise du carrefour de données d'entreprise (CDE), le MPO utilise Notification GC pour envoyer automatiquement des courriels liés à la publication de données et aux demandes de service internes.



- Pourquoi c'est important : Notification GC réduit la coordination manuelle et garantit que les flux de partage de données critiques restent sur la bonne voie.
- Incidence : Plus de 4000 courriels envoyés automatiquement au cours d'une année financière, tenant les utilisateurs et utilisatrices informés et améliorant la gouvernance des données.
- Exemple : Lorsqu'un ensemble de données est soumis pour publication ouverte, Notification GC envoie aux examinateurs une demande d'approbation automatisée, ainsi qu'un rappel de suivi au besoin.

Formulaires GC

Collecte de données sécurisée et accessible

Le MPO utilise Formulaires GC pour recueillir les commentaires des utilisateurs et utilisatrices, recruter des participants pour des projets de recherche et soutenir les tests d'accessibilité internes.



- Pourquoi c'est important : Formulaires GC est sécurisé (prend en charge les données protégées B), bilingue et offert en libre-service, ce qui permet aux employés de le déployer facilement.
- Incidence : Les équipes ont gagné du temps en évitant de longs processus d'approbation, ce qui a permis la création rapide de formulaires pour la collecte de données sensibles auprès du public.
- Exemple : Utilisé dans des initiatives comme le Portail de données de l'Initiative de stratégie du saumon du Pacifique et le Portail des subventions et contributions aux entreprises.

Système de design GC

Conception de services cohérente et accessible

La Direction de l'expérience utilisateur du MPO utilise Système de design GC pour moderniser la façon dont les services liés à l'océan sont construits et présentés sur [Canada.ca](#).



- Pourquoi c'est important : Assurer une expérience cohérente, accessible et conviviale sur tous les points de contact numériques.
- Incidence : Favoriser la collaboration multidisciplinaire entre les équipes de conception et de développement, améliorer l'interface utilisateur et l'expérience utilisateur des outils internes et destinés au public.
- Exemple : Utilisé pour prototyper et améliorer des services tels que le Système d'information sur les pêches du Canada et le Système de surveillance et de traçabilité des civelles.

L'avis des utilisateurs et utilisatrices sur nos produits de plateforme



« Sans Notification GC, nous serions tenus de gérer des infrastructures et d'utiliser des applications personnalisées coûteuses pour créer des rapports et des systèmes de surveillance pour nos notifications automatisées par courriel.

Notification GC a créé un tableau de bord convivial qui permet à notre équipe de surveiller nos notifications système automatisées et de résoudre les problèmes avec les utilisateurs et utilisatrices finaux lorsqu'ils rencontrent des problèmes. »

— Directeur,
Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada



« Je peux honnêtement dire que Formulaires GC a changé la donne.

Cet outil nous a permis de recueillir différents renseignements auprès des intervenants tout au long de notre consultation, et ce, de manière simple et fluide. »

— Conseiller principal en recherche,
Commission sur l'avenir du sport au Canada



« En utilisant Système de design GC, notre équipe a gagné des semaines et des mois dans la livraison d'un logiciel fonctionnel.

Grâce à une bibliothèque actualisée dans Figma, les concepteurs et les développeurs ont pu être sur la même longueur d'onde dès le premier jour, notamment en ce qui concerne la compatibilité avec les navigateurs et l'accessibilité. »

— Conseiller technique en TI,
Pêches et Océans Canada

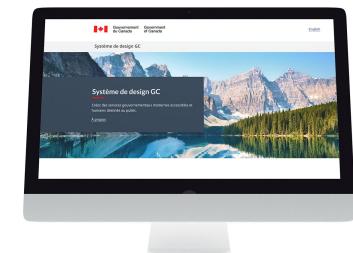
53
ministère utilisent
Notification GC



51
ministères
utilisent
Formulaires GC



22
ministères utilisent
Système de design GC





Expérience de Canada.ca

Le Bureau de la transformation numérique (BTN) est composé de spécialistes des communications possédant une expertise en conception de contenu et d'interactions, en recherche sur les utilisateurs et utilisatrices et en rédaction claire.

Nous collaborons avec des ministères à l'échelle du gouvernement pour renforcer et faire évoluer la manière dont l'information est communiquée sur les sites Web du gouvernement du Canada. Notre travail vise trois objectifs principaux :

- **Renforcer la confiance** dans [Canada.ca](#) en rendant la marque reconnaissable, crédible et cohérente
- **Améliorer la trouvabilité et la clarté** des renseignements et services à haute demande, en s'inspirant des résultats de la recherche sur les utilisateurs et utilisatrices pour orienter nos décisions
- **Aider les équipes à développer leur capacité numérique**, pour appuyer une transition durable au sein de leur organisme vers des approches centrées sur la personne et axées sur le numérique.



Image : Freepik, montage du SNC



Expérience de Canada.ca

Fournir des conseils en matière de conception numérique, d'expérience utilisateur, de contenu et de mesure du rendement en ce qui a trait à la présence du GC sur le Web et à Canada.ca

Notre travail en action

[Renouveler un passeport auprès d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada \(IRCC\)](#) : En combinant les données provenant du SRT du GC et de Rétroaction GC, IRCC a pu quantifier les améliorations apportées à l'expérience utilisateur du service de renouvellement des passeports. La diminution du nombre de commentaires sur les pages et l'augmentation de la note attribuée à la réussite des tâches du GC ont confirmé que les améliorations constantes apportées par IRCC ont eu des effets concrets pour la population canadienne.

En 2024, le SNC a mené une étude sur la confiance envers [l'Intelligence Artificielle \(IA\)](#) sur Canada.ca afin d'évaluer la confiance du public envers différentes approches de conception de l'IA pour Canada.ca. Les résultats de cette étude ont été pris en compte dans la formulation de conseils sur l'expérience utilisateur des applications de soutien fondées sur l'IA sur [Canada.ca](#).

Résultats clés de 2024–2025



1 million

de visiteurs par semaine continuent d'effectuer avec succès des tâches sur la page d'accueil hautement optimisée de Canada.ca



Intégration de trois principaux événements de la vie

Les événements « Accueillir un enfant », « Apprendre et planifier pour votre retraite » et « Que faire lors d'un décès » ont été intégrés avec succès dans Canada.ca. Ces événements de la vie sont maintenant présentés sur la page affichant [tous les services du GC](#) et font partie d'un nouveau [thème d'événements de la vie](#) sur Canada.ca. Des recommandations stratégiques ont également été formulées afin d'améliorer les liens entre les pages de programme à fort trafic (p. ex. ajouter les liens vers les services offerts lorsqu'il faut [informer l'Agence du revenu du Canada \[ARC\] d'un décès](#)).

Optimisation de [Rétroaction GC](#)

Placé au bas des pages de contenu, le gadget logiciel permet aux visiteurs d'indiquer rapidement s'ils ont trouvé ce qu'ils cherchaient et de faire part de leurs commentaires.



39

ministères et organismes utilisent l'outil, ce qui représente une augmentation de 14 %



245 %

augmentation du nombre de commentaires émis par rapport à la période précédente

Nombre total de commentaires soumis à l'aide de Rétroaction GC : 1,3 M

Amélioration du Sondage sur la réussite des tâches (SRT) du GC

Le SRT du GC est un sondage en ligne qui se déroule en continu sur Canada.ca et qui vise à mesurer la réussite des tâches. Il nous aide donc à évaluer la mesure dans laquelle le contenu numérique répond aux besoins des visiteurs. Il est mené conjointement avec l'Éditeur principal à Service Canada.



45

ont utilisé l'outil cette année



12 %

d'augmentation du nombre de réponses recueillies

Nombre total de réponses au SRT du GC : 616 000

Prochaines étapes

Projet pilote de Réponses IA sur Canada.ca

En 2024–2025, l'équipe a créé un prototype Réponses IA, un outil qui donne aux visiteurs de Canada.ca des réponses rapides, précises et faciles à comprendre aux questions qu'ils peuvent avoir au sujet des renseignements et des services gouvernementaux.

Une personne peut poser une question concernant un service et, si le renseignement est trouvé sur un site Web gouvernemental, le service fondé sur l'intelligence artificielle (IA) répondra en quelques secondes. Le prototype a été créé en quatre mois (de décembre 2024 à mars 2025) et des essais ont été effectués à l'interne au printemps.

Cet outil fera l'objet d'essais bêta à petite échelle auprès du grand public dans les mois à venir, dans le but de fournir des renseignements exacts, opportuns et utiles aux personnes qui accèdent aux services en ligne du GC.



Expérience de Canada.ca — Cas d'utilisation avec *propulsion par le SNC*

Les commentaires des utilisateurs et utilisatrices ont amélioré les services d'IRCC

IRCC a tiré parti des commentaires de la clientèle provenant de Rétroaction GC et du Sondage sur la réussite des tâches du GC pour optimiser continuellement ses services liés à la citoyenneté, à l'immigration, aux passeports et au voyage.

Réalisations à souligner pour 2024–2025

- Rétroaction GC figure sur plus de 2000 pages d'IRCC et a recueilli 2 millions de commentaires d'utilisateurs et utilisatrices.
- IRCC a mesuré 32 tâches d'utilisateur dans le Sondage sur la réussite des tâches du GC.
 - Total de 305 000 réponses soumises dans le cadre du sondage, dont 113 000 avec des commentaires d'utilisateurs et utilisatrices
 - IRCC reçoit le plus de réponses de tous les ministères utilisant le sondage et utilise ces données pour orienter et classer par ordre de priorité le travail d'amélioration continue.
 - Les tâches d'IRCC liées au compte ont été améliorées de 8,4 % en 2024–2025.
- Ces outils sont utilisés pour plus de 30 tâches et services, y compris les passeports, les permis de travail et d'études, l'autorisation de voyage électronique et la connexion au compte IRCC.



« Nous comptons sur la rétroaction du GC comme un moyen rapide et peu exigeant de recueillir des avis honnêtes d'utilisateurs et utilisatrices dans le contexte de services à volume élevé tels que les cartes de résident permanent et les demandes de visa. Cela nous a aidé à déterminer les difficultés rencontrées et à hiérarchiser les efforts d'amélioration basés sur l'expérience concrète. »

— Directeur adjoint, Communications Web, Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Collaborer pour introduire l'IA de manière responsable

Nous avons mené une [étude de confiance par rapport à l'IA](#) avec plus de 1500 participants provenant de chaque province et territoire. À l'issue de cette étude, nous avons découvert que 47 % feraient confiance à une application d'aide personnalisée sur Canada.ca fondée sur l'IA plutôt qu'à d'autres solutions. Inspirés par ce résultat, nous avons travaillé en collaboration avec d'autres ministères du GC pour développer des directives en matière d'expérience utilisateur pour les applications d'aide fondée sur l'IA et avons créé une preuve de concept pour une application d'aide centrale pour Canada.ca fondée sur l'IA.

Réalisations à souligner pour 2024–2025

- 36 participants au test d'utilisabilité ont utilisé l'application d'aide personnalisée de Réponses IA Canada.ca depuis le mois de novembre 2024 dans le contexte d'études interactives.
- Les tests d'utilisabilité menés jusqu'ici révèlent une amélioration de 100 % de la réussite des tâches en libre-service et une réduction de 50 % du temps passé à chercher des réponses. De plus, 92 % des participants ont signalé qu'ils utiliseront Réponses IA de nouveau. On développe actuellement des méthodes d'évaluation à la fois humaines et automatisées afin d'assurer l'exactitude de l'IA.
- Nous menons des consultations avec 18 ministères sur les directives concernant les applications d'aide fondées sur l'IA.



« Le prototype IA a rendu cela tellement plus facile pour moi! Il a compris exactement ce que je demandais et m'a donné une réponse rapide et directe qui était très utile! »

— Participant au test d'utilisabilité



Justificatifs numériques

Les Canadiens et Canadiennes s'attendent à un accès facile, sécurisé et fiable aux services gouvernementaux en ligne. Pourtant, aujourd'hui, avec plus de 60 systèmes de connexion différents à travers plus de 270 services fédéraux, cette expérience est souvent fragmentée et frustrante. En même temps, de nombreux justificatifs gouvernementaux existent encore uniquement sur papier, ce qui les rend faciles à contrefaire et difficiles à vérifier, surtout en ligne.

C'est pourquoi le SNC développe des plateformes numériques communes qui rendront l'accès aux services facile, sécurisé et cohérent.

- **Connexion GC** fournira un moyen unique, sécurisé et convivial de se connecter aux services fédéraux.
- **Délivrance et vérification GC** permettra aux ministères de délivrer et vérifier des versions numériques de certificats, comme des licences et des permis, de manière efficace.

Ces plateformes sont facultatives, axées sur la confidentialité et conçues pour l'accessibilité. Elles réduiront les dédoublements au sein du gouvernement, amélioreront la prestation de services et feront gagner du temps aux utilisateurs et utilisatrices et aux ministères.

En construisant une fois et en réutilisant ce qui a déjà été construit à travers le gouvernement, le SNC aide à fournir des services numériques efficaces qui fonctionnent bien pour tout le monde.



Image : Freepik, montage du SNC



Connexion GC

Nous construisons un moyen sécurisé et facile d'accéder aux services du GC en ligne. Avec une méthode de connexion unique, les gens peuvent se connecter à plusieurs services sans avoir à créer plusieurs nouveaux identifiants. Notre objectif est de rendre la connexion simple, fiable et accessible, que ce soit votre première fois ou votre dixième.

Pour les propriétaires de services du GC, Connexion GC fournira un moyen fluide d'authentifier les utilisateurs et utilisatrices et de vérifier les identités, ce qui réduira le besoin de contrôles de sécurité redondants. Nous prévoyons de créer des outils d'intégration en libre-service afin de faciliter et d'accélérer l'intégration pour les ministères.

Résultats clés de 2024–2025



Mandat et financement confirmés dans le cadre du budget de 2024



Nous avons finalisé l'acquisition d'une plateforme logiciel-service (SaaS) de gestion des identités et des accès des clients (CIAM) et avons signé une entente avec la société retenue.

- Le SaaS CIAM sera la base d'une plateforme de connexion unique (Connexion GC) et de vérification d'identité pour tous les services du GC.
- Le SaaS CIAM peut également fournir une suite de fonctionnalités d'accès et d'autorisation aux propriétaires de services.



La responsabilité du service de Gestion des justificatifs externes a été officiellement transférée de Services partagés Canada (SPC) au SNC.

- Cela aidera le SNC à faciliter la transition des services du GC à Connexion GC.



Nous avons identifié un premier partenaire pilote ([Ressources naturelles Canada geo.ca](#)) pour tester et itérer le produit.



Nous construisons et testons la première version de Connexion GC, y compris les fonctionnalités d'inscription et de connexion de base.



Nous avons commencé à travailler avec l'équipe de la Modernisation du versement des prestations (MVP) d'EDSC pour développer une solution d'accès et d'autorisation pour un projet pilote d'Assurance-emploi (AE)

À propos de la Gestion des justificatifs externes (GJE)

GJE offre un accès en ligne sécurisé pour les Canadiens et Canadiennes via les justificatifs de connexion Interac et CléGC. Connexion GC remplacera les services GJE dans l'avenir. **Actuellement, 34 ministères du gouvernement du Canada ont recours à la GJE pour soutenir leur expérience de connexion.**

Près de 25 millions

d'authifications mensuelles effectuées à l'aide des services de Gestion des justificatifs externes (GJE)

Prochaines étapes

- Continuation de la construction et des tests de la première itération de Connexion GC, ainsi que quelques services à faible volume à la fin de 2025
- Préparation à soutenir des services à faible volume et à faible à moyenne incidence d'ici la fin de 2025–2026
- Croissance vers l'intégration de services de vérification d'identité plus robustes
- Amélioration de l'évolutivité, de la fiabilité et des opérations afin d'offrir une expérience utilisateur fluide pour un large éventail de services gouvernementaux et d'utilisateurs et utilisatrices
- Travail ouvert, mise en valeur de vos progrès (par le biais de billets de blogue, de présentations et de mises à jour sur le Web) et obtention des commentaires des fonctionnaires pendant que nous construisons



Délivrance et vérification GC

L'objectif est de fournir aux ministères du gouvernement la capacité de délivrer des versions numériques de justificatifs physiques qu'ils fournissent déjà aujourd'hui, dont des permis de travail et des permis d'embarcation nautiques. Les gens pourront conserver leurs justificatifs numériques de manière **sécurisée et volontaire** sur leurs appareils mobiles à l'aide d'un portefeuille numérique.

Ils pourront transmettre ces justificatifs en ligne ou en personne lorsque nécessaire, ce qui simplifiera la validation des renseignements par les ministères, organismes et entreprises.

Résultats clés de 2024–2025

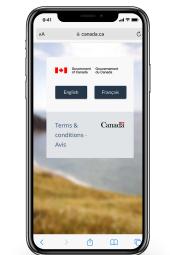


Nous avons obtenu des composants clés de la plateforme pilote de Délivrance et vérification GC

Nous avons commencé à travailler avec des partenaires de Transports Canada (TC) et d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) pour les préparer à leurs prochains tests pilotes de licences de personnel numériques et de visas numériques par le biais de Délivrance et vérification GC, y compris le développement et les tests des premières versions suivantes :



Délivrance et vérification GC
plateforme pilote



Vérification GC
application mobile pilote



Portefeuille GC
application mobile pilote

- Nous avons réalisé l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et de l'évaluation et autorisation de sécurité pour la plateforme pilote de Délivrance et vérification GC et des applications mobiles Portefeuille GC et Vérification GC
- Nous avons publié une demande d'intérêt (octobre 2024), suivi d'une invitation à se qualifier (mars 2025) dans le but de préqualifier des fournisseurs potentiels pour la plateforme Délivrance et vérification GC à l'état de production.
- Nous avons terminé les tests pilotes d'un programme de conformité prototype pour faire reconnaître **les versions numériques** de justificatifs physiques et les services de confiance numériques par le GC (y compris les portefeuilles numériques), en partenariat avec le Conseil canadien des normes.

Prochaines étapes



Soutien au projet pilote

Tests en cours avec Transports Canada et IRCC pour l'émission de permis et de visas numériques



Intégration progressive

Intégration de nouveaux partenaires à faible volume pour effectuer des tests et itérer avec différentes équipes et différents services au sein du GC



Protection de la vie privée et sécurité

Achever l'évaluation des facteurs relatifs à la vie privée et l'évaluation et autorisation de sécurité pour la plateforme et les applications mobiles pilotes



Approvisionnement

Préqualification des fournisseurs par le biais de l'invitation pour se qualifier, en préparation d'une demande de proposition (DP) lors de l'exercice financier 2025–2026



Normes et confiance

Développement d'un programme d'évaluation de la conformité avec le Conseil canadien des normes pour appuyer la reconnaissance des justificatifs et des portefeuilles numériques



Ouvert par défaut

Diffusion des progrès (blogues, présentations, mises à jour Web), collecte des commentaires des fonctionnaires pendant la construction et vérification du respect des normes d'accessibilité

Prochaines étapes



Canada

Vous voulez savoir comment nous travaillons à l'échelle du gouvernement pour harmoniser nos efforts en vue de mieux servir les gens?
Jetez un œil à notre [Plan tactique 2025–2026](#)



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](#)



Service numérique canadien

Ensemble, allons plus vite et plus loin

Rapport annuel
2024–2025

Image : Freepik, montage du SNC