



Canadian Digital Service
Service numérique canadien

Canada

Constatations d'exploration et recommandations

Programme des travailleurs étrangers temporaires (PTET)

Qu'est-ce que le PTET?

Le PTET est un ensemble de services visant à soutenir tous les travailleurs étrangers temporaires. Il comprend notamment une ligne téléphonique permettant de signaler les abus et les fraudes.

Il y a en tout temps **40 000 à 50 000 travailleurs étrangers temporaires** au Canada, employés par plus de 20 000 entreprises.

Ce groupe est exposé aux abus et les signale. Il fait notamment face à des conditions de travail dangereuses, comme l'ont montré les flambées de cas de COVID-19 dans diverses fermes et serres.

Le programme est conjointement administré par trois ministères : EDSC, IRCC et l'ASFC, et implique de nombreuses parties prenantes comme la GRC, AMC, SC, AAC et les provinces et territoires.

Pourquoi maintenant?

Il y a un peu plus d'un an, la Direction générale des services d'intégrité (DGSI) a créé une équipe pour la mobilisation des parties prenantes et l'innovation.

La COVID-19 a valu au PTET une importante couverture médiatique sur la qualité du service offert aux travailleurs étrangers temporaires.

Le Cabinet s'est engagé à centrer son point de vue sur les travailleurs afin que ces derniers fassent davantage confiance à ces mécanismes et signalent les problèmes sans craindre de conséquences.

Dans le cadre de cet engagement, 17 M\$ ont été consacrés à l'amélioration du PTET.

Un résultat clé pour le PTET a été la livraison d'une approche améliorée pour la réception, l'évaluation et le signalement de renseignements et d'allégations.

Nos accomplissements



- Échanges avec les équipes suivantes : informatique, communications, politiques, services juridiques, opérations et haute direction
- Exploration effectuée en moins d'un mois



- Exploration permettant la rencontre de points de vue divers et la compréhension des conditions actuelles
- Découverte d'opportunités d'amélioration potentielles et recommandation de prochaines étapes

12

participants au
lancement

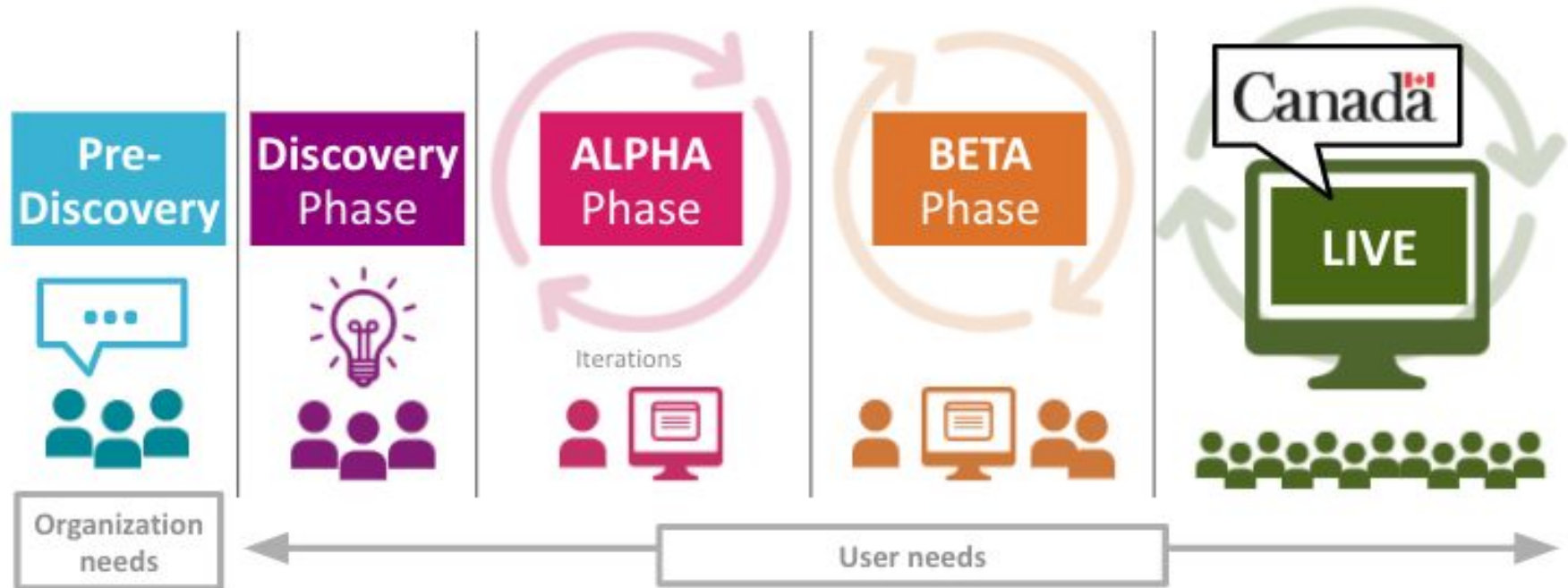
9

groupes fonctionnels
ciblés

7

entrevues réalisées

Comment mettre en œuvre les conditions nécessaires pour fonctionner de cette manière?



D'après notre expérience, les services sont plus susceptibles de répondre aux besoins des utilisateurs lorsque l'on met en place les conditions et pratiques suivantes :

- Etablir des équipes multidisciplinaires et les doter des moyens nécessaires
- Mener des activités de recherche sur les utilisateurs
- Mettre en œuvre l'amélioration continue
- Travailler en transparence

Constatations et recommandations

Établir des équipes multidisciplinaires et les doter des moyens nécessaires

regroupent des chercheurs en conception, des concepteurs, des développeurs de logiciels et un(-e) chef(-fe) de produit – constituent l'élément central du processus de prestation de services numériques.

Les projets informatiques traditionnels sont exécutés par des équipes informatiques isolées, ce qui accroît considérablement les frais généraux, élimine des boucles de rétroaction importantes et se solde par le maintien en place de systèmes et de services désuets.

Pour remédier à la situation, il faut modifier les processus ministériels, les

Établir des équipes multidisciplinaires et les doter des moyens nécessaires

Conditions du PTET

- Bonne coopération entre les secteurs d'activité, les communications, les opérations, les politiques et les services juridiques
- Équipe commerciales et informatiques travaillant en silos fonctionnels
- Capacité limitée à changer ses méthodes
- Haut degré de gouvernance reflétant les politiques transversales et la diversité des acteurs internes et externes

Recommandations à court terme

- Déterminer la composition d'équipe nécessaire pour faire des recherches sur un service, créer un prototype, le tester et l'améliorer continuellement
- Trouver le bon prestataire de service pour soutenir une équipe de livraison dotée des moyens nécessaires et éliminer les obstacles avant qu'ils ne prennent de l'importance

Recommandations à long terme

- Continuer à renforcer la capacité de livraison au sein de l'équipe d'innovation pour soutenir les équipes et les partenaires de la DGSI dans l'amélioration continue du PTET (p. ex., gestion des produits, conception, développement)
- Continuer à promouvoir de solides relations entre les secteurs d'activité, les communications, les opérations, les politiques et les services juridiques

Mener des activités de recherche sur les utilisateurs

La recherche en conception – recherche directe et test auprès des personnes qui utiliseront un service – est essentielle à la conception de services de qualité.

De nombreux ministères sont réticents à y procéder en raison de préoccupations concernant les politiques et les processus, y compris la recherche sur l'opinion publique et la confidentialité.

Malgré d'important progrès, de nombreux ministères peinent encore à mener des recherches de conception de façon rapide et répétée.

Mener des activités de recherche sur les utilisateurs

Conditions PTET : nos constatations

- Mandat de l'équipe d'innovation et l'engagement du Cabinet offrant une excellente opportunité pour des produits et pratiques centrés sur les travailleurs
- Accès aux données : données existantes sur les lignes téléphoniques de partage de renseignement, mais dont le partage présente des défis
- État d'esprit centré sur l'utilisateur mais discussions limitées aux intermédiaires, sans discussions directes avec les TET pour des raisons de confidentialité
- Pression pour donner la priorité à des résultats à court terme et à une « solution »

Recommandations à court terme

- Trouver des façons de s'adresser directement aux travailleurs étrangers temporaires, puis :
 - effectuer des recherches sur les utilisateurs directement auprès d'eux;
 - sur la base de ces recherches, définir un produit minimum viable

Recommandations à long terme

- Utiliser des mesures de succès axées sur les utilisateurs
- Créer un plan de recherche plus solide comprenant une recherche plus inclusive
- Mettre l'accent sur les améliorations à long terme du modèle global de prestation de services

Mettre en œuvre l'amélioration continue

C'est en apportant régulièrement de petites améliorations à leurs services et en les déployant pour recueillir la rétroaction des utilisateurs que les meilleures entreprises de technologie créent des produits d'exception.

Traditionnellement, au sein du gouvernement, les projets informatiques cimentent des exigences dans la foulée d'une longue planification initiale, de sorte qu'il n'est pas possible de corriger le tir en fonction des commentaires des utilisateurs, et les modifications aux services ne sont que très rarement mises en œuvre.

Pour remédier à la situation, il faut modifier la manière dont les projets sont approuvés et financés, la manière d'accéder à l'infrastructure (p. ex., le nuage), ainsi que les outils offerts pour le développement logiciel et la

Mettre en œuvre l'amélioration continue

Conditions du PTET

- Manque de relations établies avec la DGIIT et manque de familiarité avec ses processus
- Attention de la DGIIT actuellement concentrée sur des programmes de grande envergure comme l'assurance-emploi et les invalidités
- Adobe Experience Manager (AEM) comme outil classique de création de formulaires, mais expérience potentiellement inadaptée aux besoins des TET en raison des contraintes du système

Recommandations à court terme

- Dans le cadre d'une découverte, évaluer les obstacles potentiels aux tests et à l'amélioration continue et les surmonter (p. ex., limitations d'Adobe Experience Manager ou financement requis)
- Une fois la recherche sur les utilisateurs effectuée et le PMV défini, prévoir une façon de le tester et de continuellement l'améliorer en collaboration avec les TET

Recommandations à long terme

- Continuer à établir des relations avec la DGIIT et partager les meilleures pratiques et les leçons retenues
- Assurer une vision commune du rôle de l'équipe d'innovation avec la DGIIT

Travailler en transparence

travailler en transparence –
communiquer publiquement les leçons
appries, les réussites et les échecs, les
données sur le rendement et le code
logiciel – constitue une fonction
importante des équipes de prestation
de services.

Il s'agit d'un changement important par
rapport à la culture actuelle d'aversion
au risque des équipes informatiques et
de prestation de services.

Devoir composer avec la culture et les
processus de communication existants
du gouvernement peut dissuader les
équipes de travailler de façon

transparente.

Travailler en transparence

Conditions du PTET

- Grande sensibilité aux situations et aux expériences des TET, souvent difficiles
- Peu ou pas d'expérience en matière de publication transparente de code
- Priorités concurrentes et de premier plan d'EDSC
- Contenu Web et publications délégués aux représentants du programme dans une certaine mesure

Recommandations à court terme

- Faire comprendre aux parties prenantes internes et externes pourquoi il est nécessaire d'échanger directement avec les TET pour respecter l'engagement lié au mandat

Recommandations à long terme

- Publier le code du prochain produit ou de la prochaine amélioration de service en toute transparence
- Une fois la première itération du service publiée, partager les conclusions qui en découlent pour aider les autres à tirer des leçons de cette expérience

Prochaines étapes recommandées

Voici un résumé de nos recommandations à court terme pour une amélioration réussie du service :

- Établir une équipe multidisciplinaire et la doter des moyens nécessaires.
 - Déterminer la composition d'équipe nécessaire pour faire des recherches sur un service, créer un prototype, le tester et l'améliorer continuellement
 - Trouver le bon prestataire de service pour soutenir une équipe de livraison dotée des moyens nécessaires et éliminer les obstacles avant qu'ils ne prennent de l'importance
- Mener des activités de recherche sur les utilisateurs.
 - Trouver des façons de s'adresser directement aux travailleurs étrangers temporaires, puis :
 - effectuer des recherches sur les utilisateurs directement auprès d'eux;
 - sur la base de ces recherches, définir un produit minimum viable (PMV), en faire un prototype et le tester avec eux.
- Mettre en œuvre l'amélioration continue.
 - Dans le cadre d'une découverte, évaluer les obstacles potentiels aux tests et à l'amélioration continue et les surmonter (p. ex., limitations d'Adobe Experience Manager ou financement requis)
 - Une fois la recherche sur les utilisateurs effectuée et le PMV défini, prévoir une façon de le tester et de continuellement l'améliorer en collaboration avec les TET
- Travailler en transparence
 - Faire comprendre aux parties prenantes internes et externes pourquoi il est nécessaire d'échanger directement avec les TET pour respecter l'engagement lié au mandat

À considérer :

- La DGSI a fait en sorte d'apprendre auprès des parties prenantes et de cartographier les éléments de service.
- Impliquer directement les travailleurs étrangers temporaires permettrait de comprendre leurs besoins et l'importance de moderniser le service pour améliorer leur expérience et combler cette lacune.
- Le SNC n'est pas en mesure de mettre en place une équipe de livraison pour cette tâche, mais il peut aider à trouver un vendeur externe qui se chargerait de la découverte.
- Pour que cette option soit viable, il faudrait que les conditions permettant de concevoir, de tester et d'entretenir l'amélioration du service soient réunies.

Prochaines étapes

1. Le SNC dispose des moyens nécessaires pour se procurer les services d'un fournisseur ayant déjà travaillé avec les TET.
2. Si la DGSi le souhaite, le SNC peut mettre en œuvre les moyens dont il dispose pour organiser sa collaboration avec ce vendeur.
3. Le SNC peut aider à gérer les relations avec un vendeur externe ou à mettre en place le contrat et la livraison des produits livrables à l'issue de la découverte.
4. Dans ce cas de figure, la DGSi devrait rembourser au SNC les coûts liés aux travaux du vendeur
5. et la DGSi et le SNC devraient rédiger un compte-rendu de la découverte pour permettre au vendeur de commencer sa mission.

Parlons-en!



Merci!

digital.canada.ca · [@CDS_GC](#) | numerique.canada.ca · [@SNC_GC](#)