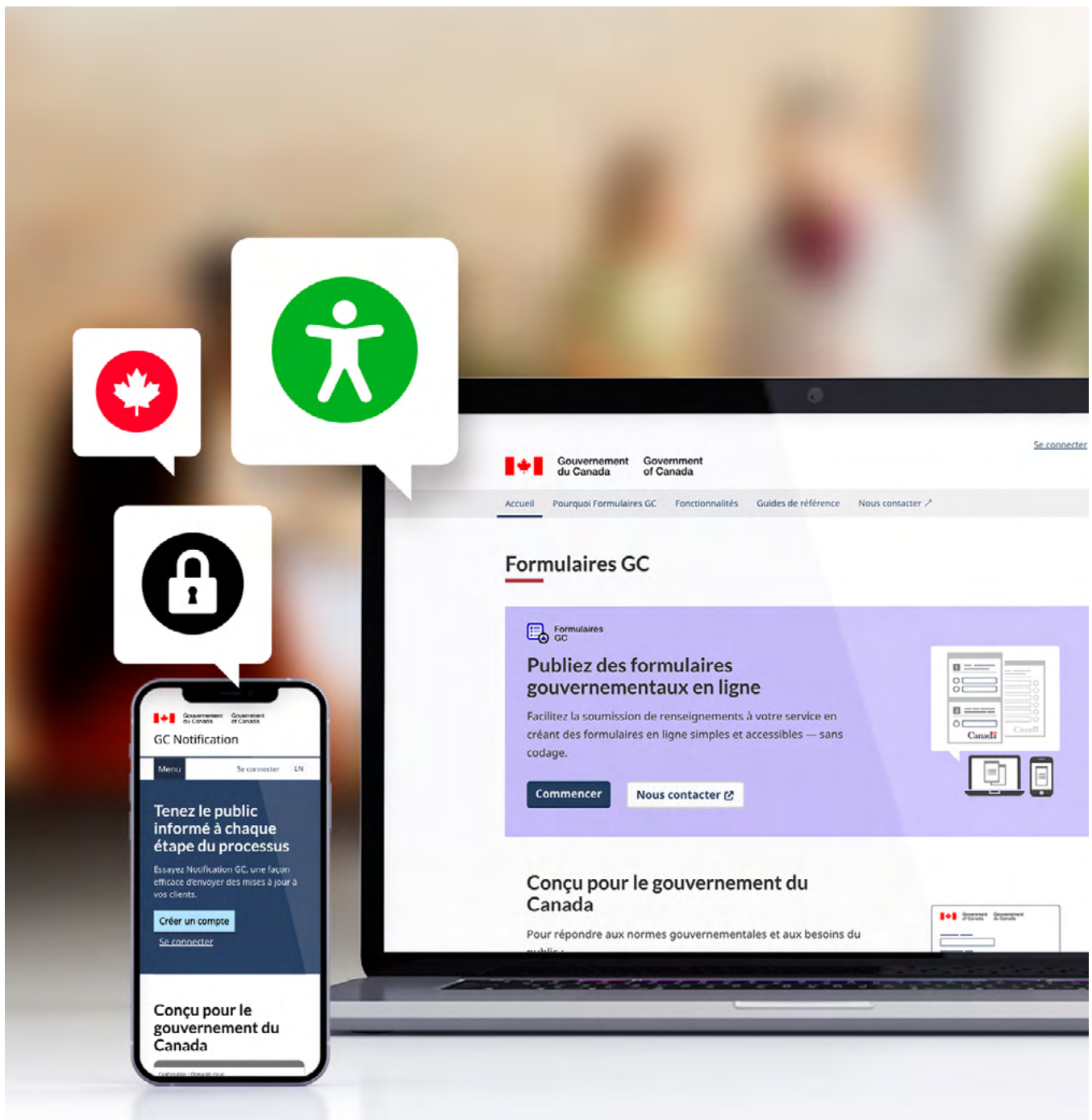


Aligner nos efforts pour mieux servir les gens

Service numérique canadien | Rapport annuel (exercice de 2023-2024)





Aligner nos efforts pour mieux servir les gens

Service numérique canadien
Rapport annuel (exercice de 2023-2024)

Service numérique canadien
1725, promenade Woodward
Ottawa (Ontario) K2C 0P9
numerique.canada.ca

ISSN: 2818-4130
CAT: SG2-11F-PDF

Photo de couverture: Freepik; Photomontage: SNC

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Services aux citoyens, 2024

Table des matières

Objectif et contexte

| | |
|--|---|
| ■ Sommaire exécutif | 4 |
| ■ Message du PDG | 5 |
| ■ Le SNC en quelques chiffres | 7 |
| ■ Sommaire financier | 8 |
| ■ Au service du Canada : L'équipe du SNC | 9 |

Ce que nous avons fait jusqu'à maintenant :

1. Poursuivre notre travail des années précédentes

| | |
|---|----|
| ■ Travailler avec toutes les équipes du GC pour améliorer les services | 10 |
| ■ Créer des produits qui aident les fonctionnaires à offrir de meilleurs services | 15 |
| □ Notification GC | 17 |
| □ Formulaires GC | 22 |
| □ Système de design GC | 26 |

2. Nouvelles équipes, même objectif :

Faire croître notre organisation pour mieux servir les gens

| | |
|--|----|
| ■ Bureau de la transformation numérique : | |
| Rendre les services plus faciles à trouver et à comprendre | 35 |
| ■ Justificatifs numériques/Connexion Canada : | |
| Offrir une expérience de service intégrée | 38 |
| ■ Bureau de l'expérience client : | |
| Écouter la population canadienne pour apprendre | 40 |
| ■ Prochaines étapes | 47 |



Sommaire exécutif

Le présent rapport annuel donne un aperçu des travaux réalisés par le Service numérique canadien (SNC) au cours de l'exercice de 2023-2024 (du 1^{er} avril 2023 au 31 mars 2024) dans un contexte de changements organisationnels importants. Grâce à une nouvelle direction, d'une transition vers Service Canada en soutien au mandat du ministre des Services aux citoyens et de l'ajout de nouvelles équipes, le SNC continue à progresser dans sa mission d'améliorer la façon dont le gouvernement conçoit et fournit des services destinés à la population du Canada.

Pour ce faire, le SNC s'appuie sur les bases jetées au cours des années précédentes :

- établir des partenariats directs avec les équipes pour améliorer la prestation de services ;
- créer des produits de plateforme qui peuvent être réutilisés dans l'ensemble du gouvernement pour résoudre des problèmes de services communs

Le SNC met également en place de nouvelles équipes pour accroître l'incidence et améliorer les services aux personnes au Canada, notamment des façons suivantes :

- en collaborant avec les ministères pour améliorer la conception et l'organisation de l'information sur Canada.ca ;
- en mettant en place une méthode intégrée et sécurisée pour l'accès aux services numériques ;
- en écoutant la population canadienne pour connaître son expérience

Conformément à l'engagement du SNC à travailler ouvertement, ce rapport met en relief les efforts en cours de l'organisme, à l'heure où il cherche à orienter ses équipes pour fournir des services intégrés, sécurisés et accessibles.

Message de notre président-directeur général



Source: Paul Wagner

Paul N. Wagner,
PDG, Service numérique canadien

Depuis 2017, le Service numérique canadien (SNC) s'efforce sans relâche d'améliorer la façon dont le gouvernement conçoit et fournit des services aux personnes au Canada. Bien que notre objectif n'ait jamais changé, notre approche a subi de nombreuses évolutions et améliorations au cours des 7 dernières années.

Je tiens à remercier ma prédécesseure, Jessie Adcock, pour son leadership et sa vision stratégique visant à rapprocher le SNC des services qui ont une incidence sur les gens partout au Canada et à renforcer nos liens avec les équipes de l'ensemble du gouvernement à l'appui de l'[Ambition numérique du gouvernement](#). En collaborant à l'échelle du gouvernement, nous pouvons fournir des services numériques sécurisés et modernes aux gens quand et où ils en ont besoin. J'ai suivi et soutenu avec enthousiasme le travail du SNC depuis sa fondation, et j'ai été honoré de me joindre à cette équipe en tant que PDG en novembre 2023.

Au cours de la dernière année, le SNC a apporté des changements essentiels visant à réunir les bonnes équipes qui auront une influence durable sur la façon dont les services sont conçus et fournis dans l'ensemble du gouvernement.

Au cours de la dernière année, le SNC a apporté des changements essentiels visant à réunir les bonnes équipes qui auront une influence durable sur la façon dont les services sont conçus et fournis dans l'ensemble du gouvernement. En juillet 2023, après la nomination d'un nouveau [ministre des Services aux citoyens](#), le SNC a été transféré du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada à Service Canada afin de soutenir le ministre dans ses efforts. Cette décision a placé l'organisme au centre de la prestation de services aux Canadiennes et Canadiens. Nous sommes impatients de continuer à travailler avec les équipes du GC pour nous assurer que les gens ont accès aux services quand ils en ont besoin, là où ils en ont besoin (en ligne, en personne ou par téléphone).

Depuis notre transition à Service Canada, nous avons ajouté des équipes de l'ensemble du gouvernement qui se concentrent également sur l'amélioration de la prestation de services. Ces équipes (le Bureau de la transformation numérique, l'équipe des Justificatifs numériques et le Bureau de l'expérience

client), combinées à nos équipes existantes de la plateforme, des partenariats et des opérations, travailleront ensemble pour fournir des services numériques intégrés à grande échelle, ce qui permettra aux contribuables d'économiser du temps et de l'argent. Nous avons également accueilli plusieurs nouveaux cadres au sein du portefeuille numérique du GC, notamment le nouveau dirigeant principal de l'information (Dominic Rochon), le président de Services partagés Canada (Scott Jones) et le chef de l'exploitation de Service Canada (Cliff Groen) qui se sont joints à nous au cours des 6 derniers mois. J'ai hâte de travailler avec ces organisations pour moderniser la prestation de services et améliorer les interactions des gens avec le gouvernement.

Malgré tous ces changements, certaines choses sont restées constantes.

Le travail décrit dans ce rapport met en évidence la façon dont nous continuons à :



Placer les gens au cœur de toutes nos activités.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les fonctionnaires utilisant nos produits de plateforme pour améliorer les services, ainsi qu'avec les personnes qui ont recours aux services publics en ligne ou en personne, afin d'apporter d'améliorer les choses



Travailler ouvertement.

Nous nous engageons à faire preuve d'une grande transparence; partager notre travail au fur et à mesure qu'il se produit et utiliser des outils à source ouverte pour fournir des services évolutifs. Cela permet d'instaurer la confiance et de réduire les chevauchements inutiles au sein du gouvernement.



Adopter une approche itérative pour améliorer les services.

Nous priorisons l'amélioration continue de la sécurité et de la convivialité de nos produits, que ce soit en développant Notification GC pour une plus grande capacité d'envoi ou en testant Formulaires GC avec les utilisateurs.

En parcourant ce rapport, vous remarquerez peut-être que nous sommes une équipe de plus de 250 fonctionnaires qui travaillent sur de nombreuses initiatives pour améliorer la prestation de services. Conformément à notre engagement à travailler ouvertement, je tenais à produire ce rapport pour montrer tout le travail qui a été accompli jusqu'à présent, alors que nous calibrons nos équipes en vue de fournir des services intégrés,

sécurisés et simples à l'échelle du gouvernement.

Merci de l'intérêt que vous portez au travail que nous faisons. J'ai hâte de m'appuyer sur cette base pour apporter des changements durables et percutants à la prestation de services au GC.

À toutes et tous les fonctionnaires du gouvernement : l'avenir des services publics est entre nos mains; travaillons ensemble pour répondre aux besoins des gens à l'ère numérique.

Paul N. Wagner

président-directeur général, Service numérique canadien

Le SNC en quelques chiffres



138 millions de notifications envoyées



27 Services provinciaux/territoriaux utilisent Notification GC



52 Ministères utilisent Formulaires GC



1324 Fonctionnaires fédérales et fédéraux ont assisté à des démonstrations des produits de la Plateforme



5000 Authentifications quotidiennes sur Connexion GC



88 Partenariats avec des équipes de l'ensemble du GC



269 Employées et employés travaillant partout au Canada



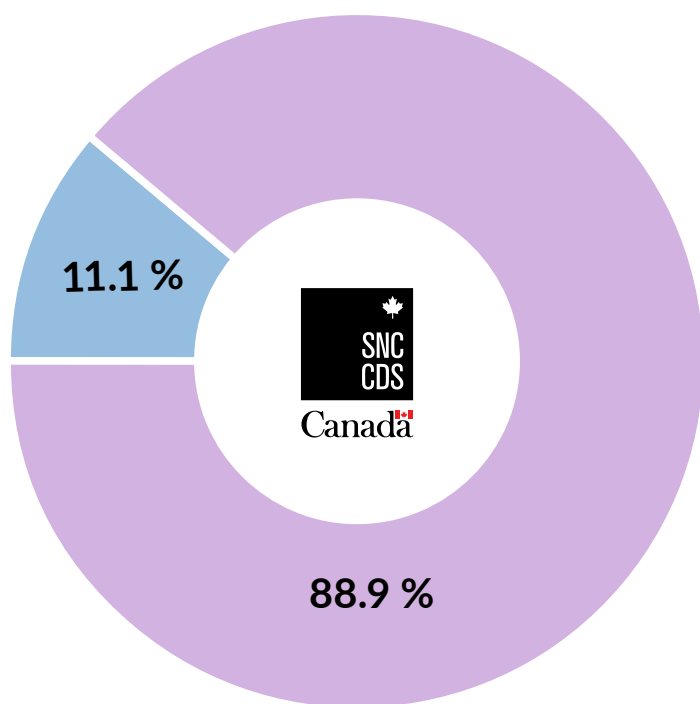
12 000 Pages Web sur Canada.ca utilisent l'outil de rétroaction sur la page pour améliorer le contenu



700 000 Visites à l'estimateur des prestations de la SV

Sommaire financier

Le Service numérique canadien a été créé en 2017 pour aider à changer la façon dont le gouvernement conçoit et fournit les services offerts aux personnes du Canada. Nous aidons le gouvernement à adopter des méthodes et outils itératifs et centrés sur l'humain. Ces derniers répondent mieux aux besoins des gens, réduisent les risques et les coûts et garantissent confidentialité, sécurité et accessibilité.



Salaire / F et E (aperçu)

■ Salaire

17 170 932 \$

■ Fonctionnement
et entretien (F et E)

2 133 558 \$



Le SNC dispose d'un budget annuel de **25,8 millions de dollars** + **recouvrement des coûts**



Cela comprend les coûts opérationnels ainsi que ceux du régime d'avantages sociaux des employés (RASE)



En déduisant ces coûts, le budget de fonctionnement total du SNC pour l'exercice de 2023-2024 était de 19 574 746 \$, avec un total réel de 19 304 489 \$ (un surplus de 270 256 \$)

Au service du Canada: L'équipe du SNC

Au SNC, nous travaillons en petites équipes interdisciplinaires qui brisent les silos traditionnels. Comme le démontre notre budget, notre plus gros investissement est le personnel. Nous recrutons, formons et assurons le perfectionnement d'employées et employés aux compétences diverses pour travailler avec des équipes de l'ensemble du gouvernement afin de renforcer les capacités internes et d'offrir des services sécurisés et accessibles aux gens.



Au 31 mars 2024, le SNC comptait 269 personnes travaillant dans l'ensemble du Canada.

Nous travaillons en équipes multidisciplinaires pour offrir de meilleurs services aux gens

74 % De notre effectif travaille dans des équipes de produit ou de service

33 % Habitent à l'extérieur de la région de la capitale nationale

43 % Proviennent de l'extérieur du gouvernement fédéral

35 % Travaillent dans le domaine des technologies de l'information (TI)

28 % Travaillent dans le domaine des politiques (EC)

15 % Travaillent dans les services administratifs (AS)

9 % Travaillent dans l'administration de programmes (PM)

7 % Sont des cadres (EX)

6 % Travaillent dans le domaine de la communication (IS)

Travailler avec toutes les équipes du GC pour améliorer les services

Au SNC, nous aidons les ministères et les organismes 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.



Source: Unsplash

Aperçu des collaborations de l'exercice de 2023-2024

| | |
|--|---|
| Forces armées canadiennes | <ul style="list-style-type: none">■ Recherche sur les utilisateurs – programme des cadets |
| Service correctionnel Canada | <ul style="list-style-type: none">■ Authentification à 2 facteurs (2FA) et conseils de conception pour le portail des délinquants■ Système de gestion des délinquants |
| Ministère de la Défense nationale | <ul style="list-style-type: none">■ Centre de soutien et de ressources sur l'inconduite sexuelle – application mobile pour le soutien des pairs |
| Innovation, Sciences et Développement économique Canada | <ul style="list-style-type: none">■ Contenu Web sur la consultation auprès des autochtones■ Amélioration du contenu sur la PI autochtone |
| Service administratif des tribunaux judiciaires | <ul style="list-style-type: none">■ Transformations numériques■ Examen de l'expérience utilisateur pour le service de dépôt électronique/ payer maintenant■ Présentation sur la conception de service |
| Santé Canada | <ul style="list-style-type: none">■ Cannabis – Recherche sur les utilisateurs du système d'inscription pour l'accès au cannabis à des fins médicales personnelles – partie 2 |
| Commission canadienne des droits de la personne | <ul style="list-style-type: none">■ Soutien à la conception de services pour déterminer les exigences d'un nouveau système de gestion des cas |
| Sécurité publique Canada | <ul style="list-style-type: none">■ Programme des armes à feu, soutien de la capacité |

Les partenariats en vedette



Photomontage: SNC

Améliorer la façon dont les utilisatrice et utilisateurs peuvent déposer une plainte (Commission canadienne des droits de la personne)

La Commission canadienne des droits de la personne (CCDP) a demandé au SNC son expertise et son soutien pour le lancement d'un projet exhaustif visant à remanier son système de gestion des cas afin de mieux servir les personnes au Canada.

« Grâce au SNC, la CCDP dispose maintenant des outils et modèles appropriés pour continuer à collaborer avec les intervenants tout au long de ce projet et à analyser les données de manière significative et efficace. »



— Farhia Ahmed,
directrice générale, Commission canadienne des droits de la personne

Faciliter le dépôt de documents et le paiement en ligne : Service administratif des tribunaux judiciaires (SATJ)

Le rôle du Service administratif des tribunaux judiciaires (SATJ) est de fournir des services administratifs à quatre tribunaux: la Cour d'appel fédérale, la Cour fédérale, la Cour d'appel de la cour martiale du Canada et la Cour canadienne de l'impôt. Le SATJ exploite les services de dépôt électronique et de paiement instantané: des services Web accessibles au public utilisés par les plaideuses et plaideurs pour soumettre des documents judiciaires et effectuer les paiements connexes. La Direction générale des services numériques (DSM) du SATJ a reçu de ses parties prenantes des commentaires d'insatisfaction des utilisatrices et utilisateurs, mais avait besoin d'une description détaillée des problèmes afin de proposer des améliorations.

La DSM a demandé au Service numérique canadien (SNC) d'effectuer un examen de l'expérience utilisateur (UX) des services de dépôt électronique et de paiement instantané et de faire ressortir les possibilités immédiates d'améliorer l'expérience utilisateur de ces services. L'examen de l'expérience utilisateur a révélé des problèmes d'utilisabilité dans 21 catégories, notamment: le contenu, l'interface utilisateur (UI), la plateforme technologique et la validation des données. L'une des principales conclusions tirées était que les pages des services de dépôt électronique et de paiement instantané gagneraient à l'utilisation d'un langage convivial, d'une orientation en langage clair et d'une hiérarchie claire de l'information, afin de réduire le risque de confusion ou d'erreur chez les utilisatrices et les utilisateurs.

L'examen de l'expérience utilisateur a éclairé un processus de priorisation des améliorations aux deux services. Des travaux visant l'amélioration de ces services sont en cours.

L'examen de l'expérience utilisateur a également servi d'exemple de la mise en pratique d'une méthode de conception de services pour améliorer les services. Le SATJ s'est engagé à offrir un service d'excellence et renforce activement sa capacité en matière de conception et de gestion des services, et prévoit utiliser des méthodes similaires à l'avenir.



Photomontage: SNC

« Nous avons mis en place une nouvelle capacité de conception de services pour nous assurer que nous tirions parti de la technologie pour résoudre le bon problème, de la bonne manière. Comme l'équipe était toujours au stade embryonnaire, nous avons contacté le SNC pour nous aider à présenter et démontrer la valeur des pratiques de conception de services à notre personnel et à notre équipe de direction. Le SNC a pris le temps de se familiariser avec la situation unique du SATJ et a aligné son travail sur notre stratégie plus large de transformation des services, ce qui nous a aidés à mieux servir les tribunaux et à améliorer l'accès à la justice. »



– Anthony P. Sheehan,
dirigeant principal du numérique,
Service administratif des tribunaux judiciaires



Source: Disability:IN

Expérience des partenaires

98 %

Pourcentage d'entités partenaires se disant satisfaites de l'aide pratique offerte par le SNC

98 %

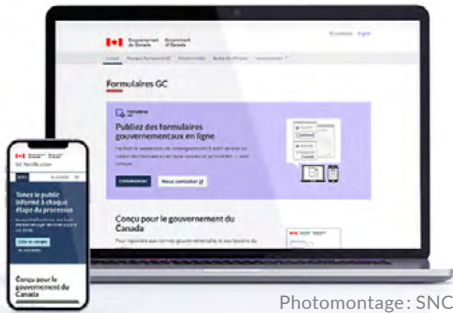
Pourcentage d'entités partenaires indiquant que l'aide offerte par le SNC est pertinente vis-à-vis de leur travail et de leurs besoins

88 %

Pourcentage d'entités partenaires ayant bénéficié de l'aide pratique du SNC et ayant signalé une amélioration réelle ou prévue de leurs services numériques existants

67 %

Pourcentage d'entités partenaires ayant bénéficié de l'aide pratique du SNC et ayant signalé une accélération réelle ou prévue de la livraison de leurs projets en vue d'une transition numérique



Photomontage: SNC

Créer des produits qui aident les fonctionnaires à offrir de meilleurs services



Les produits de la plateforme du SNC sont un ensemble d'outils communs à code source libre pouvant facilement être mis en place, utilisés et adaptés par les autres équipes gouvernementales



Ils ont pour but d'aider les ministères à consacrer leurs efforts aux particularités de leurs propres services plutôt que de créer de nouveaux outils



Ces produits de logiciel-service interconnectés sont prêts à être intégrés à des systèmes existants pour améliorer les temps de traitement, réduire les coûts d'approvisionnement et offrir une expérience utilisateur de qualité



Ils sont conçus pour être entièrement conformes à toutes les politiques et exigences applicables du GC et sont soutenus par des équipes de produits spécifiques



Le SNC dispose d'une équipe spécialisée d'expertes et experts en marketing et en expérience client pour aider les équipes du GC à adopter les produits de la plateforme et à les adapter pour mieux répondre aux besoins des utilisatrices et utilisateurs

Notoriété et utilisation du produit

L'an dernier, l'équipe de la plateforme du SNC a constaté une augmentation importante de l'utilisation et du développement des fonctionnalités, ainsi que des augmentations dans quatre domaines clés qui servent d'indicateurs de croissance exponentielle future :

392 %

Pourcentage d'augmentation du nombre de fonctionnaires qui ont assisté à une démonstration de produit de la plateforme au cours de l'exercice de 2023-2024 ⁽¹⁾

72 %

Pourcentage des fonctionnaires fédérales et fédéraux travaillant sur des services numériques ou papier déclarent maintenant avoir au moins une certaine connaissance du SNC ⁽²⁾

■ Les Forces armées canadiennes (FAC)

toutes les unités doivent remplacer leur outil de notification payant (Rave) par Notification GC pour toutes les notifications, y compris celles de déploiements de troupes

■ Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT)

Depuis avril 2024, Formulaires GC est approuvé comme l'un des deux fournisseurs de formulaires de choix pour le GC. Entre 1. Formulaires GC et 2. Microsoft, seul Formulaires GC prend en charge les renseignements Protégé B. (source: En bref [SCT], 18 mars 2024)

■ Modernisation du versement des prestations (MVP)

Comité d'examen de l'architecture — La directrice générale de la plateforme siège au comité et fournira conseil quant à la mise en œuvre des outils de la plateforme

67

Ministères et organismes fédéraux utilisent maintenant les produits de la plateforme du SNC

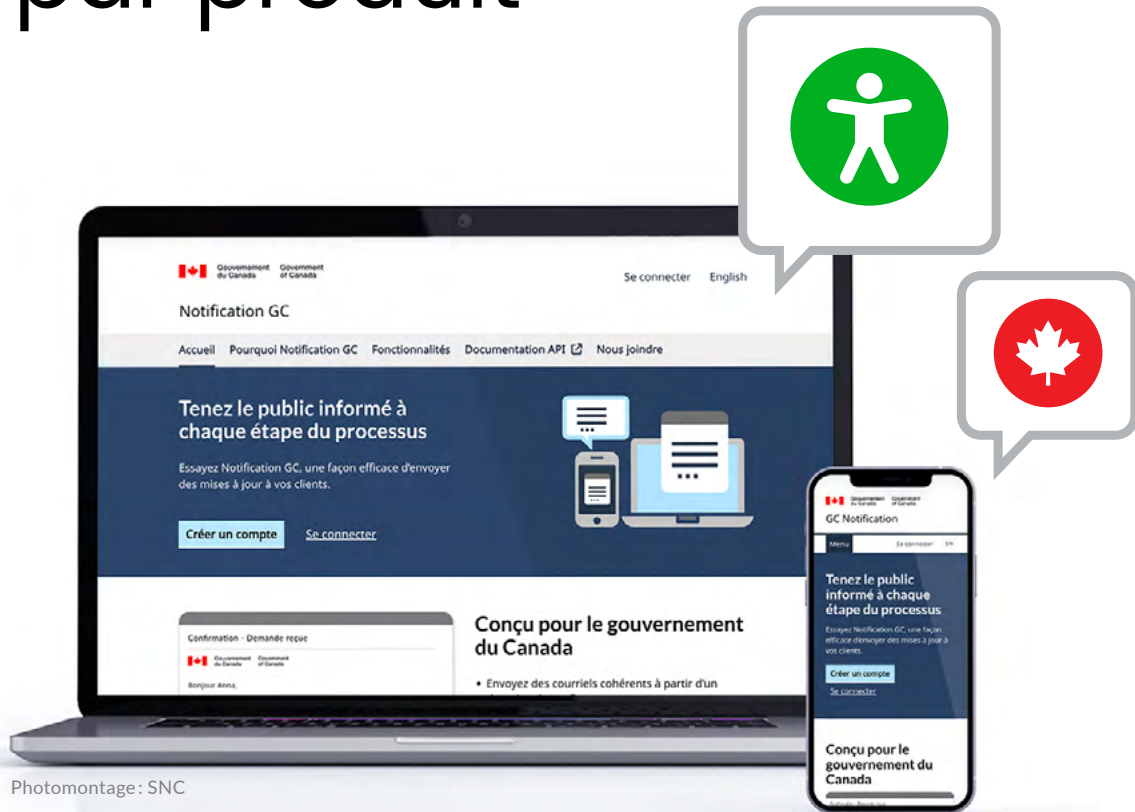
18 %

Pourcentage des fonctionnaires fédéraux ayant répondu déclarent avoir utilisé un produit ou un service du SNC ⁽²⁾

(1) 1324 fonctionnaires ont assisté à une démonstration au cours de l'exercice de 2023-2024, par rapport à 269 au cours de l'exercice de 2022-2023

(2) D'après les résultats de notre sondage annuel de mars 2024 auprès des fonctionnaires fédéraux, dans lequel 244 répondantes et répondants ont déclaré qu'elles ou ils travaillaient sur la prestation de services numériques et papier.

Bilan de l'année par produit



Photomontage: SNC

Notification GC

Notification GC est un outil de plateforme basé sur l'infonuagique qui aide les équipes de programme et de service à tenir le public informé à chaque étape d'un processus gouvernemental. Il permet aux fonctionnaires de créer des modèles réutilisables et d'envoyer en toute simplicité des mises à jour personnalisées par courriel et message texte.

Comment les équipes utilisent Notification GC pour mieux servir les gens :

- Santé Canada utilise Notification GC pour [envoyer des notifications relatives aux rappels et avis de sécurité](#), aidant ainsi les gens en les tenant informés des produits dangereux.
- La Direction générale de la sécurité et de la sûreté maritimes de Transports Canada utilise Notification GC pour [améliorer les services offerts aux gens de mer et aux propriétaires de navires](#).
- Service Canada utilise la plateforme dans le cadre de son vérificateur d'état de demande de passeport, afin d'envoyer aux gens le numéro de dossier correspondant à leur demande de passeport et ainsi leur permettre de vérifier l'état de leur demande en ligne.
- Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) utilise Notification GC pour envoyer des réponses automatisées aux demandes envoyées à ses bureaux à l'étranger, dans les ambassades et les consulats, et ce, en 11 langues en plus des deux langues officielles du Canada. Les personnes ayant soumis une demande peuvent recevoir des réponses dans les langues suivantes:
 - ❑ Espagnol (Mexico, Bogota, Buenos Aires, Lima)
 - ❑ Portugais (São Paulo)
 - ❑ Arabe (Le Caire)
 - ❑ Arabe, hébreu, tigrigna, russe (Tel Aviv)
 - ❑ Chinois et mongol (Hong Kong, Beijing, Shanghai, Guangzhou)
 - ❑ Tamoul et singhalais (Colombo)
 - ❑ Vietnamien (Hô Chi Minh-Ville)

Échos des utilisatrices et utilisateurs

« Merci d'opérer un service génial et moderne! »



– Contractuelle,
ministère de la Défense
nationale / Aviation
royale canadienne

« Cet outil a été très utile, et les guides [sont] très conviviaux jusqu'à présent. »



– Conseiller principal
de programme,
Sécurité publique Canada

« J'adore ce service. Nous faisons partie des premiers à l'avoir adopté et nous y trouvons toujours notre compte. Il nous est extrêmement utile. »



– Conseillère en communications,
Centre d'analyse des opérations
et déclarations financières du Canada



Source: Freepik

Avancées du produit

Au cours de l'exercice de 2023-2024, l'équipe de Notification GC a renforcé la capacité du système à faire face à une croissance future grâce à des progrès en matière d'évolutivité, de fiabilité, de sécurité et de facilité d'utilisation :

Augmentation significative des limites d'envoi quotidiennes et annuelles de notifications par service en faisant évoluer l'infrastructure de façon à ce qu'elle traite plus de courriels et de messages texte par minute :

- Augmentation du taux d'envoi de courriels de 500 % (un passage de 1000 à 6000 notifications/minute)
- Augmentation du taux d'envoi de SMS de 266 % (un passage de 600 à 2200 fragments/minute)

Amélioration de la fiabilité du taux d'envoi de messages texte en réponse à la demande de la clientèle qui souhaite des limites plus élevées pour les SMS :

- Obtention d'un code court de 6 chiffres pour améliorer la rapidité des services d'authentification à deux facteurs (2FA)
- Lancement d'un processus visant à modifier le code court actuel de 6 chiffres en un code court de 3 chiffres afin d'augmenter la vitesse d'envoi et la fiabilité, et d'ainsi prendre en charge un plus large éventail de cas d'utilisation

Renforcement de la sécurité dans Notification GC :

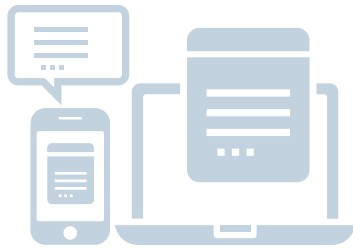
- Réalisation d'une « rotation complète » de tous les secrets sans période d'indisponibilité (c'est à dire, tous les mots de passe, les clés chiffrées et les jetons API ont été mis à jour sans interruption de service)
- Mise à niveau de l'infrastructure de Notification GC pour qu'elle fonctionne sur la dernière version de l'infrastructure Kubernetes, afin de garantir la sécurité et la fiabilité du produit pour les utilisatrices et utilisateurs

Amélioration de la facilité d'utilisation grâce à un nombre plus élevé de tâches libre-service :

- Mise en place d'une [page d'état du système](#) qui fournit à la clientèle un accès direct à des informations en cas d'incident ou de dégradation du service, ainsi qu'une visibilité en temps réel sur la disponibilité et l'état du système
- Ajout d'un « décompteur » dans le tableau de bord de chaque service pour les limites d'envoi de messages, associé à des rappels automatisés par courriel, afin de tenir la clientèle informée de l'approche imminente de la limite d'envoi de son service
- Amélioration du parcours de service pour les demandes de logo de la clientèle grâce à l'ajout d'une fonctionnalité libre-service qui évite à la clientèle de recourir au service d'assistance de la plateforme

Notoriété et utilisation du produit

En plus de faire évoluer l'infrastructure pour permettre la croissance du produit, l'équipe de Notification GC a fait d'importants progrès qui améliorent la notoriété du produit, son utilisation et la satisfaction de la clientèle au cours de l'exercice de 2023-2024



+ 15 % De ministères utilisant le produit au GC

- 54 ministères ont utilisé Notification GC, contre 47 durant l'exercice financier de 2022-2023

+ 20 % De notifications envoyées

- > 137 millions de notifications envoyées depuis le lancement du produit en 2019

+ 23 % De services actifs

- 422 services actifs ont utilisé Notification GC, contre 343 durant l'exercice financier de 2022-2023

Évolution pour servir d'autres administrations

Sur la base des modifications législatives apportées à l'été 2022 et du précédent d'utilisation de Notification GC par les administrations provinciales pendant la pandémie de COVID-19, le SNC a lancé un projet pilote visant à évaluer la faisabilité d'offrir la plateforme Notification GC aux fonctionnaires des provinces. En mai 2023, nous avons établi un partenariat avec la Colombie-Britannique et la Nouvelle-Écosse pour mesurer et évaluer l'incidence d'une utilisation non liée à la COVID-19 pour fournir des services. Ces services allaient s'ajouter aux 27 services déjà existants en Colombie-Britannique, en Nouvelle-Écosse et au Nouveau-Brunswick, approuvés avant le projet pilote en vertu d'exemptions liées à la COVID-19. Le projet pilote, qui se poursuivra jusqu'en mars 2025, recueille des données sur l'utilisation et les économies potentielles de temps ou d'argent liées à Notification GC, ainsi que sur toute augmentation de l'efficacité ou amélioration de la prestation de services. Parallèlement, le projet évalue l'incidence de l'extension des services aux provinces sur les activités opérationnelles de Notification GC et surveille les répercussions négatives ou les coûts supplémentaires qui y sont associés.





Photomontage: SNC

Formulaires GC

Formulaires GC est un outil de création de formulaires basé sur l'infonuagique qui permet aux fonctionnaires de publier rapidement et facilement des formulaires en ligne sécurisés et accessibles. Le public peut utiliser ces formulaires en ligne pour demander ou obtenir les services ou les prestations dont il a besoin.



Source: Freepik

Comment les équipes du gouvernement utilisent Formulaires GC pour mieux servir les gens

- **Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) :** utilise Formulaires GC pour [recueillir les commentaires des gens sur ses services](#) et pour trouver des participantes et participants à de futures recherches sur l'utilisabilité. Leur formulaire a reçu plus de 2000 réponses au cours du premier mois
- **Service Canada :** utilise Formulaires GC pour recueillir des commentaires sur le tableau de bord de Mon dossier Service Canada, afin d'assurer une amélioration continue
- **Santé Canada :** utilise Formulaires GC pour recueillir des renseignements relatifs au service de sa Direction des produits de santé naturels et sans ordonnance, afin de simplifier le processus de collecte de données. Pour en savoir plus sur le travail réalisé par cette équipe, [lisez cet article de blogue](#)

« Dans l'ensemble, Formulaires GC est facile à utiliser et très utile. »



— Évaluatrice scientifique, Santé Canada

« D'abord et avant tout, un excellent produit! L'interface utilisateur est claire et très conviviale. »



— Chercheuse en expérience utilisateur, Services publics et Approvisionnement Canada

« L'expérience d'utilisation de Formulaires GC jusqu'à présent a été excellente! »



— Analyste d'affaires d'expérience, Emploi et Développement social Canada

Avancées du produit

Au cours de l'exercice de 2023-2024, l'équipe de Formulaires GC a franchi une étape importante avec le lancement de formulaires Protégé B, ce qui a engendré la soumission de plus de 54 000 formulaires au cours de la première année et a permis de doubler (et même plus) le nombre de ministères utilisant Formulaires GC.

Dans le but global d'améliorer les services au public, les avancées du produit ont été axées sur le renforcement de la capacité du système à gérer la croissance future grâce à des progrès en matière de sécurité et d'évolutivité.

Sécurité accrue pour la collecte de renseignements Protégé B :

- Mise en œuvre de l'authentification à deux facteurs pour la clientèle
- Modélisation des menaces, tests d'intrusion et analyse continue des menaces
- Amélioration de la réinitialisation des mots de passe par la mise en place de questions de sécurité
- Achèvement du processus d'évaluation et d'autorisation de sécurité (EAS) au profil Protégé B, disponibilité moyenne, intégrité moyenne, ainsi qu'au niveau quatre d'identification de la menace, ce qui demande 161 contrôles de sécurité
- Création de 63 alarmes automatisées pour repérer immédiatement l'utilisation abusive du produit et détecter les menaces

Amélioration de l'accessibilité et préparation à la croissance future du produit :

- Augmentation de la facilité d'utilisation de nos services pour les personnes handicapées en créant des prototypes qui incluent des fonctionnalités telles que le mode sombre et la possibilité de soumettre des formulaires à l'aide de commandes vocales
- Renforcement de la capacité à prendre en charge de plus grands volumes de formulaires grâce à la création de la fonctionnalité d'exportation en bloc, qui permet aux fonctionnaires d'exporter jusqu'à 150 formulaires-réponses en format HTML, CSV et JSON
- Réalisation de recherches exploratoires et publication de la première itération de la logique conditionnelle, qui permet aux fonctionnaires de créer des règles simples déterminant l'affichage éventuel d'une question, ouvrant ainsi la voie à des formulaires plus complexes à l'avenir
- Refactorisation de la base de code pour améliorer l'expérience utilisateur grâce à des chargements de page plus rapides, des transitions plus fluides et une sécurité renforcée

Notoriété et utilisation du produit

En plus des progrès réalisés en matière de sécurité et d'évolutivité, l'équipe de Formulaires GC a fait des progrès importants en matière de visibilité et d'adoption du produit :

+ 1478 % Expressions d'intérêt envers le produit

- 931 fonctionnaires du GC ont participé aux démos de Formulaires GC (contre 59 durant l'exercice financier de 2022-2023)

+ 2365 % Nouvelles créations de comptes

- Le nombre total de nouveaux comptes pour l'exercice de 2023-2024 est de 1208 (contre 49 pour l'exercice de 2022-2023)

+ 588 % Nouvelles demandes de publication

- 337 nouvelles demandes de publication de formulaires (contre 49 pour l'exercice de 2022-2023)

+ 160 % Ministères utilisant Formulaires GC

- 52 au total (contre 20 pour l'exercice de 2022-2023)

+ 828 % Nouveaux formulaires publiés

- 399 nouveaux formulaires publiés (contre 43 pour l'exercice de 2022-2023)
- Formulaires Protégé B publiés : 29 au total (contre 0 pour l'exercice de 2022-2023)
- Formulaires Protégé A ou non classifiés publiés : 340 au total (contre 43 pour l'exercice de 2022-2023)

Satisfaction de la clientèle

Les cotes de satisfaction de la clientèle recueillies à deux points de contact dans Formulaires GC (soit après une démo du produit et après une demande de soutien) indiquent des niveaux élevés de satisfaction des utilisatrices et utilisateurs :



90 %

Pourcentage des personnes qui ont été satisfaites ou très satisfaites du soutien à la clientèle qu'elles ont reçu

Systeme de design GC

Systeme de design GC est un ensemble libre-service de lignes directrices, de composants et d'outils réutilisables qui assurent l'uniformité et l'efficacité du processus de conception et de développement.



Photomontage: SNC

Système de design GC contribuera à améliorer la prestation des services publics en ligne en renforçant :



L'efficacité

par la réduction du travail manuel et répétitif, grâce à des unités de style et des composants et configurations réutilisables



L'accessibilité

par sa conformité à la Norme sur l'accessibilité du Web (WCAG 2,1 AA) et son offre de conseils en matière d'accessibilité sur les plans cognitif et physique



Le bilinguisme

par la présence de fonctionnalités rédigées dans les deux langues officielles pour le site de documentation, les environnements de codage et la bibliothèque Figma, qui sont conçus pour faciliter la prestation de services équitables



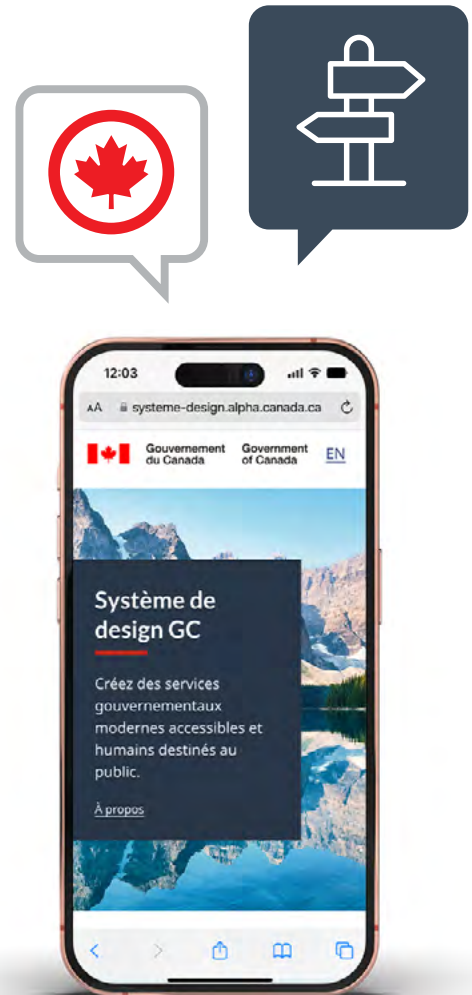
Le choix d'infrastructure

par la possibilité pour les développeuses et développeurs de coder dans le langage de programmation frontale de leur choix, et pour les conceptrices et concepteurs de rapidement créer des prototypes grâce à une riche bibliothèque Figma



La simplicité

par sa combinaison en un seul site de code, conception et conseils qui permettent de créer des expériences inclusives et empreintes d'utilisabilité



Photomontage: SNC

Avancées du produit

Depuis le lancement de Système de design GC en avril 2023, l'équipe a fait des progrès importants vers un produit robuste et mature.

Voici les progrès réalisés :

- Constitution d'une équipe multidisciplinaire pour développer le produit en collaboration
- Établissement de partenariats avec cinq ministères fédéraux clés pour déployer, tester et itérer le produit
- Travaux portant sur l'expansion importante de l'infrastructure et de la bibliothèque de composants et sur l'amélioration de l'accessibilité

Collaboration avec des équipes de l'ensemble du GC :

- L'équipe de Système de design GC a élaboré un plan d'intégration avec le Bureau de la transformation numérique (BTN)
 - Intégration des membres de l'équipe du BTN à l'équipe de Système de design GC avec une participation active aux sprints
 - Planification du mode de maintenance pour le système de conception de Canada.ca et GCWeb
 - Élaboration et début de la mise en œuvre d'un plan d'intégration qui comprend à la fois le produit et les conseils au sein d'un seul site Web (conception.canada.ca)

- Emploi et Développement social Canada (EDSC) – Programme de modernisation du versement des prestations, Mode de prestation intégré et interface commune (MPIIC)
 - Collaboration avec l'équipe du système de conception du MPIIC pour examiner et mettre en œuvre les composants pertinents à la bibliothèque, et commencer à explorer des fonctionnalités supplémentaires
- Éditeur principal / Adobe Experience Manager (AEM)
 - Début des tests continus des composants de Système de design GC dans AEM
- Ministère des Pêches et des Océans (MPO)
 - Mise à l'essai active des composants de Système de design GC dans Drupal avec une équipe du MPO

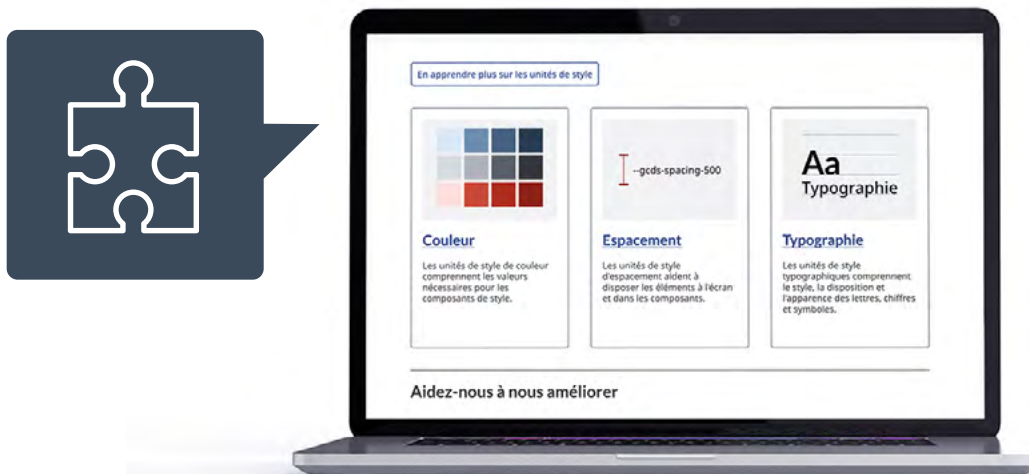
Nouveaux composants et nouvelles fonctionnalités :

- Mise en œuvre des 11 composants obligatoires de conception.canada.ca (à l'exception des modèles de page)
 - Expansion du contenu de la bibliothèque à 30 composants
 - Mise en œuvre de StencilJS pour permettre aux équipes de coder dans l'infrastructure frontale de leur choix
 - Intégration des décisions relatives à la marque du GC dans le code en créant des unités de style pour les couleurs, l'espacement et la typographie
- Réalisation de tests d'accessibilité continus avec des personnes utilisant des technologies d'assistance et application conséquente de correctifs pour 11 problèmes, le tout réparti sur 5 séries de tests
 - Mise en œuvre d'une nouvelle solution d'hébergement pour améliorer la résilience et la sécurité du site Web de documentation de Système de design GC
 - Réalisation d'un audit d'accessibilité avec l'Université de l'École d'art et de design de l'Ontario et résolution de 18 des 20 problèmes soulevés

Notoriété et utilisation du produit

16

Nombre de Ministères ont commencé à utiliser activement Système de design GC depuis son lancement en avril 2023



Photomontage: SNC

Bilan de l'année

par le groupe des opérations de la plateforme

Le groupe des opérations de la plateforme assure le bon fonctionnement de divers aspects de l'unité opérationnelle de la plateforme, notamment la stratégie, le marketing, la promotion, le soutien à la clientèle et la présentation de comptes-rendus.



Source : Freepik

Croissance



L'équipe de croissance est responsable de la notoriété et de l'essai des produits, et de la gestion des comptes clients.

L'année dernière, l'équipe a augmenté sa taille afin de répondre à la croissance des produits et a soutenu les équipes de produits au moyen des activités suivantes :

- La direction d'initiatives visant à établir une expérience client stable et cohérente avec les produits de la plateforme, notamment par le biais de la mise à jour de l'identité visuelle, des supports marketing, de l'audit de contenu et de la taxonomie linguistique
- L'amélioration d'initiatives libre-service pour rationaliser l'intégration de la clientèle, notamment par le biais d'inscriptions automatisées aux communications de la plateforme et d'inscriptions aux démos
- Le lancement d'une solution de gestion de la relation client pour aider à améliorer la connaissance de la situation des collaborations avec la clientèle d'un produit de plateforme à l'autre
- La création et la gestion d'un tableau de bord des statistiques relatives aux produits de plateforme pour améliorer la visibilité et la reddition de comptes

Expérience client



L'équipe de l'expérience client soutient l'unité opérationnelle de la plateforme et chaque équipe de produit multidisciplinaire, afin d'améliorer la satisfaction, la fidélité et l'engagement de la clientèle.

L'année dernière, l'équipe a soutenu les équipes de produits au moyen des activités suivantes :

- L'élaboration et l'automatisation de sondages et de rapports supplémentaires pour mesurer la satisfaction de la clientèle et recueillir des commentaires aux points de contact clés
- L'analyse des données des billets de soutien à la clientèle pour développer et améliorer les bases de connaissances d'assistance en libre-service
- Mener, avec l'équipe de produit de Notification GC, des recherches qualitatives pour mieux comprendre les obstacles à la conversion du produit, à l'aide de données issues de l'informatique décisionnelle
- Mener le premier sondage à grande échelle auprès d'un large échantillon d'employées et employés du gouvernement fédéral. Le sondage établit des mesures de référence quant au niveau de notoriété du SNC et des produits de plateforme, et fournit des données sur la façon dont les fonctionnaires fédéraux perçoivent le SNC et adoptent la technologie. Ces résultats éclaireront les efforts de marketing et de croissance des produits

Soutien à la clientèle



L'équipe de soutien à la clientèle joue un rôle essentiel dans le développement des produits de plateforme en fournissant un soutien technique à la clientèle de la plateforme, en maintenant une base de connaissances sur les produits, en soutenant la fidélisation de la clientèle et en partageant des idées pour éclairer le développement de produits agiles.

Au cours de l'exercice de 2023-2024, l'équipe a réalisé ce qui suit :

- Un agrandissement de l'équipe en réponse à l'augmentation du volume et de la complexité des demandes de soutien
- Le développement de processus cohérents et automatisés pour améliorer le délai de réponse
- La création d'une base de connaissances structurée, claire et à jour pour chaque produit
- La réponse à 1946 billets de service ayant valu un taux de satisfaction de la clientèle de 96 %, en respectant à 100 % les accords sur les niveaux de service
- Des comptes-rendus hebdomadaires comprenant des informations exploitables basées sur des données pour chaque équipe de produit de la plateforme

« On nous a très bien expliqué les fonctionnalités et même fait un effort supplémentaire pour nous fournir un numéro dédié quand nous l'avons demandé! »



— Responsable de projet,
Emploi et Développement social Canada

« L'équipe de soutien à la clientèle de Notification GC est vraiment extraordinaire. Le reste de la fonction publique gagnerait à s'inspirer d'elle. Merci encore pour votre aide rapide! »



— Gestionnaire de programme,
Anciens Combattants Canada

« L'équipe a été très compétente et courtoise et nous a rapidement répondu. Très impressionnant! »



— Responsable de projet,
ministère de la Défense nationale

Équipe des services de base



L'équipe des services de base gère les ressources technologiques partagées et fournit des microservices pour permettre une production de code plus rapide, plus sûre et plus soignée pour les équipes des produits de la plateforme.

L'année dernière, l'équipe a soutenu les équipes de produits au moyen des activités suivantes :



Enquête sur les menaces



Gestion du changement



Tests automatisés



Modélisation de la conformité et analyse de code



Réalisation d'une recherche exploratoire

Sur les outils et solutions d'informatique décisionnelle, ainsi que l'infrastructure analytique, pour aider à éclairer la stratégie es produits, les feuilles de route des produits et les initiatives de croissance

Nouvelles équipes, même objectif

Depuis qu'il s'est joint à Service Canada en juillet 2023, le SNC a accueilli de nouvelles équipes de l'ensemble du GC dans le but commun d'améliorer la conception et la prestation des services. Voici un aperçu de ce que ces équipes ont accompli au cours de l'exercice de 2023-2024.



Source : Freepik

Bureau de la transformation numérique : Rendre les services plus faciles à trouver et à comprendre

Le Bureau de la transformation numérique (BTN) est l'équipe de conception de Canada.ca et s'est joint au SNC en août 2023. En plus de son travail de conception, le BTN défend les intérêts des utilisatrices et utilisateurs du Web en présentant des données probantes sur leurs besoins et comportements, et fournit des conseils pratiques aux ministères pour qu'ils améliorent la façon dont ils conçoivent et fournissent des services et des informations sur Canada.ca.

Conception : rendre les services plus faciles à trouver et à utiliser

Le BTN fournit la conception globale de Canada.ca (images, informations et contenu) pour améliorer l'expérience utilisateur et instaurer la confiance. Il réalise la conception de Canada.ca dans un écosystème de sites Web et de services appartenant à 91 ministères et organismes.

En juin 2023, le BTN a poursuivi la modernisation de la navigation sur Canada.ca en mettant à jour les modèles de conception de [l'en-tête général](#). Il s'agit de la dernière étape de la transition vers une nouvelle stratégie globale d'orientation pour Canada.ca qui facilite la recherche et l'utilisation de l'information. Cette stratégie résout les problèmes rencontrés par un certain nombre de ministères au moment d'adopter la conception Canada.ca.

Organisation des services en fonction des « événements de la vie »

Entre janvier et mars 2024, le BTN a lancé un projet avec des collègues du SNC pour explorer la possibilité d'intégrer des « événements de la vie »,

tels que la perte d'un être cher, la fondation ou l'agrandissement d'une famille, la retraite et le démarrage d'une entreprise, dans l'architecture de l'information et la page d'accueil de Canada.ca. Le [mandat du ministre](#) implique d'explorer un modèle d'« événements de la vie » à intégrer à la prestation des services du GC aux citoyennes et citoyens. De plus amples informations sur le sujet seront disponibles durant le prochain exercice financier.

S'engager : Mettre les utilisatrices et utilisateurs au cœur de nos services

Le BTN défend les intérêts des personnes utilisant Canada.ca. Pour ce faire, il recueille de la rétroaction et crée des rapports basés sur des indicateurs clés relatifs à l'expérience utilisateur.

Durant l'exercice financier de 2023-2024, le BTN a collaboré avec l'Éditeur principal de Service Canada et poursuivi la sensibilisation au [Sondage sur la réussite des tâches du GC](#) (SRT). Cette enquête continue, menée lorsque les personnes quittent le site Web, permet de déterminer et de mesurer les principales tâches effectuées par le public sur Canada.ca.

+ 600 De 600 tâches dans le SRT de 38 ministères

68 % Taux d'achèvement moyen des 50 tâches principales sur Canada.ca, ce qui montre que de nombreuses améliorations sont possibles

Le BTN a également continué à faire évoluer l'outil de rétroaction sur la page, qui permet aux ministères de recueillir directement la rétroaction des utilisatrices et utilisateurs sur les pages Canada.ca. Cet outil en temps réel est actuellement utilisé par 33 institutions sur plus de 12 000 pages Web, et plus de 400 000 commentaires ont été recueillis depuis 2023. Le BTN a travaillé en tandem avec l'équipe de l'Éditeur principal afin d'intégrer l'outil de rétroaction au Service Web géré (SWG) et de permettre aux éditrices et éditeurs utilisant ce système d'ajouter plus facilement la fonctionnalité à leurs pages. Le BTN a également ajouté plusieurs améliorations clés au visionneur de rétroaction pour simplifier la gestion de la rétroaction pour les ministères.

Il s'est appuyé sur des travaux entamés par l'Agence du revenu du Canada (ARC) et a collaboré avec des équipes du SNC pour mettre à l'essai un outil d'évaluation de recherche pour d'autres ministères. Cet outil, qui en est à sa version alpha, permettra aux ministères d'évaluer les performances de leurs principaux termes de recherche sur Google et Canada.ca. Il s'accompagnera d'instructions d'utilisation et de conseils relatifs aux métadonnées visant à rendre les renseignements plus faciles à trouver pour les utilisatrices et utilisateurs. Le BTN a pour objectif d'étendre l'adoption de l'outil à d'autres ministères durant l'exercice financier de 2024-2025.

Conseiller: Offrir une aide pratique

Le BTN fournit aux ministères l'aide pratique dont ils ont besoin pour accélérer l'amélioration de l'expérience utilisateur sur Canada.ca.

De janvier à mars 2024, le BTN et le SNC ont entrepris deux projets pour l'optimisation des principales tâches ministérielles :

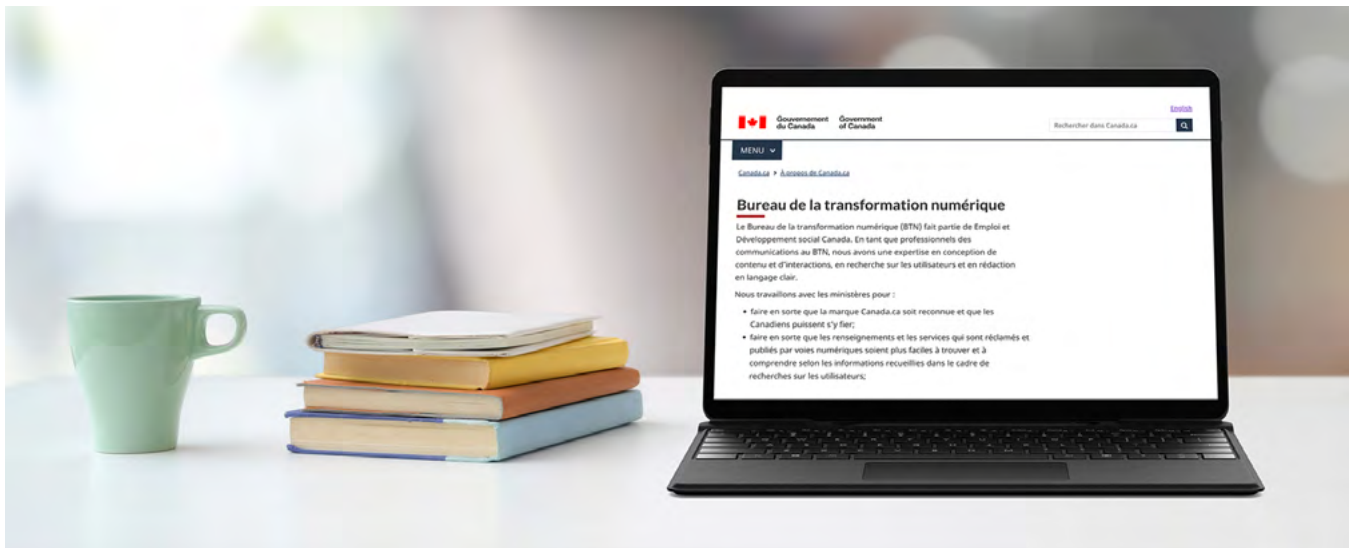
- Le dépôt direct avec Services publics et Approvisionnement Canada (SPAC);
- Les prestations destinées aux Autochtones, avec Service aux Autochtones Canada (SPAC);

Ces projets ciblés se poursuivront durant le prochain exercice financier. Grâce à eux, les ministères concernés sauront quels changements concrets réaliser afin d'améliorer considérablement les performances pour les tâches impliquant les utilisateurs finaux et utilisatrices finales.



Évoluer: Nous adapter à un paysage numérique en pleine mutation

Au cours de l'exercice de 2023-2024, le BTN a commencé à élaborer des directives améliorées pour les ministères concernant les robots conversationnels et l'optimisation de la recherche, en se basant sur la façon dont l'adoption rapide de l'IA générative par l'industrie technologique simplifie les recherches. En collaboration avec l'Éditeur principal, l'ARC et IRCC, le BTN a créé les versions initiales de ces lignes directrices et sollicitera les commentaires des ministères et des parties prenantes sur les ébauches en 2024-2025.



Photomontage: SNC

Outiller : Soutenir l'amélioration dans tout le système Canada.ca

Le BTN offre aux équipes des conceptions réutilisables, des conseils et des données exploitables permettant de créer et d'améliorer constamment le contenu relatif aux services sur Canada.ca.

Au cours de l'exercice de 2023-2024, le BTN a collaboré avec 18 ministères pour élaborer un ensemble de modèles normalisés pour les pages Web liées à la connexion à un compte gouvernemental, y compris concernant l'aide et le contenu relatif à l'inscription de compte.

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) en a lancé la première version, puis l'a peaufinée avec l'aide du BTN au fil de millions de visites. L'ARC et Service Canada ont des modèles en cours d'élaboration. La normalisation de l'expérience permet aux citoyennes et citoyens et à la clientèle de trouver le compte dont elles et ils ont besoin et d'y accéder plus facilement,

quel que soit le ministère avec lequel elles et ils interagissent. Elle permettra également aux ministères une transition plus facile vers le futur programme de justificatifs numériques.

Le BTN a collaboré avec le personnel du SNC pour moderniser le [Guide de rédaction du contenu du site Canada.ca](#) durant l'exercice financier de 2023-2024, en mettant l'accent sur 15 améliorations basées sur la recherche sur les utilisateurs et sur des suggestions de ministères. Ces améliorations garantissent l'alignement du guide avec les normes internationales actuelles et fournissent aux ministères des conseils sur la conception de contenu utilisable de haute qualité.

Depuis qu'il s'est joint au SNC, le BTN a collaboré avec l'équipe de la plateforme ainsi qu'avec l'Éditeur principal à Service Canada afin d'intégrer le système de conception de Canada.ca et le thème GCWeb de la Boîte à outils de l'expérience Web à la version alpha de [Système de design GC](#). Ces travaux visent à fournir un système de design intégré pour le GC.

Justificatifs numériques/Authenti-Canada : Offrir une expérience de service fluide

Le programme des Justificatifs numériques travaille à la création de Connexion GC, une expérience d'ouverture de session sécurisée, inclusive et conviviale qui permettra aux gens de prouver leur identité une seule fois pour accéder à tous les services du GC grâce à un processus d'authentification et de vérification.



Connexion GC améliorera considérablement l'expérience des Canadiennes et Canadiens en offrant un accès simplifié et sécurisé à tous les services du SNC par le biais d'un portail numérique commun. Grâce à une technologie et à une sécurité de pointe, Connexion GC permettra d'offrir les services numériques de manière moins coûteuse. De plus, il en accélérera, simplifiera et sécurisera l'accès.

Le programme des Justificatifs numériques sert de pierre angulaire à une porte d'entrée unique vers tous les services gouvernementaux, avec la vision d'une expérience de connexion simplifiée et pratique sur n'importe quel appareil, à tout moment, et de n'importe où. Le service offrira également une plateforme robuste pour la délivrance et la vérification de justificatifs numériques.

Une approche pangouvernementale en matière d'ouverture de session et de justificatifs numériques participera au succès de certains des investissements

les plus importants et les plus visibles dans l'expérience des citoyennes et citoyens. Cela comprend la modernisation du versement des prestations (Sécurité de vieillesse, Assurance-emploi et Régime de pensions du Canada) et les investissements dans le continuum des voyages par Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (modernisation de la plateforme numérique), l'Agence des services frontaliers du Canada (modernisation des services aux voyageurs) et Transports Canada (déplacements avec un faible niveau d'intervention).

À la suite de la publication de la lettre de mandat du ministre des Services aux citoyens en novembre 2023, la décision a été prise de transférer l'équipe de prestation des Justificatifs numériques vers le SNC, afin d'offrir une approche plus cohérente de la prestation des services numériques dans l'ensemble du GC. Bien que la transition ne soit pas tout à fait terminée, l'équipe a commencé à s'intégrer au SNC en janvier 2024.

Voici ce sur quoi l'équipe a travaillé au cours de l'exercice de 2023-2024:



Lancement de l'approvisionnement d'un logiciel-service de classe mondiale pour la gestion des identités et des accès de la clientèle et identification de 4 répondantes ou répondants qualifiés, qui appuieront le lancement d'une porte d'entrée unique aux services du GC au cours de la prochaine année



Collaboration avec des partenaires du GC, d'autres administrations, d'autres gouvernements et du secteur privé pour cerner les besoins et définir le rôle des justificatifs numériques dans l'amélioration des services aux Canadiennes et Canadiens



Conseil aux ministères sur la façon d'offrir une expérience de connexion cohérente et sécurisée à leur clientèle



Signature d'une entente de collaboration avec la province de Québec



Intégration de 5 nouveaux services à la plateforme [Authenti-Canada dans sa première version \(SIC v.1\)](#)



Lancement de l'authentification multifacteur par SMS avec récupération pour la clientèle SIC v.1



SIC v.1 fonctionne actuellement avec 14 services ministériels totalisant plus de 5 000 authentifications quotidiennes. La plateforme comptait plus de 20 000 utilisatrices actives et utilisateurs actifs en mars 2024 et a maintenu en permanence un taux de disponibilité de 99,9 %



Lancement de la [page Annonces](#) sur le site Web de la plateforme SIC v.1 afin de mieux informer les ministères de toute incidence potentielle sur le service ainsi que des changements à venir



Source: Unsplash

Bureau de l'expérience client : Écouter la population canadienne pour apprendre

Le Bureau de l'expérience client (BEC) a pour mandat de diriger la refonte de la conception et de la prestation de services en plaçant la clientèle et ses besoins au centre de nos services. **Le BEC a opéré une transition vers le SNC en janvier 2024**, ce qui lui a permis de tirer parti de nouveaux outils et de renforcer le rôle de l'expérience client au sein de Service Canada et d'EDSC. Voici quelques-uns des projets sur lesquels l'équipe travaille :

Mode de prestation intégré — Interface commune (MPIIC)

Le projet Mode de prestation intégré — Interface commune conçoit, construit et met en œuvre une couche de service commune qui permet aux utilisatrices et utilisateurs d'accéder à des services courants regroupant plusieurs prestations et aux agentes et agents de service d'aider la clientèle à trouver rapidement et efficacement des solutions à ses demandes en cas de besoin.

La vision du projet est d'utiliser les normes de service existantes pour concevoir et créer une expérience de canal numérique intégrée qui aidera les utilisatrices et utilisateurs à explorer les prestations et les services personnalisés qui leur sont offerts,

tout en permettant aux fonctionnaires d'offrir plus facilement une expérience de prestation centrée sur la personne. Grâce à la recherche sur les utilisateurs et aux commentaires de la clientèle, l'équipe de projet détermine les problèmes et décide quels produits construire pour répondre au mieux aux besoins des utilisatrices et utilisateurs. Ces produits sont les premières étapes de la création d'un canal numérique axé sur la clientèle, lequel améliore l'expérience client, accroît la sensibilisation aux prestations et offre des possibilités de libre-service. Au cours de l'exercice de 2023-2024, MPIIC a franchi avec succès plusieurs étapes pour certains de ses produits numériques. Voici un aperçu de certains de ces projets:

Estimateur des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV)

L'Estimateur des prestations de la SV (EDP de la SV) aide la clientèle à comprendre leur admissibilité aux prestations, car il y a souvent de la confusion ou de l'incertitude quant à leur admissibilité à une prestation. L'EDP de la SV aide les Canadiennes et Canadiens qui approchent de la retraite à trouver les prestations de la SV auxquelles elles et ils ont droit et à estimer leurs paiements mensuels.

Au lieu d'explorer plus de 400 tableaux relatifs au taux de la SV ou d'appeler un Centre Service Canada pour obtenir une estimation, les Canadiennes et Canadiens peuvent accéder grâce à l'outil en ligne à un formulaire Web concis et convivial pour vérifier l'admissibilité à leurs prestations de SV, y compris la pension de la SV, le Supplément de revenu garanti, l'Allocation et l'Allocation au survivant.

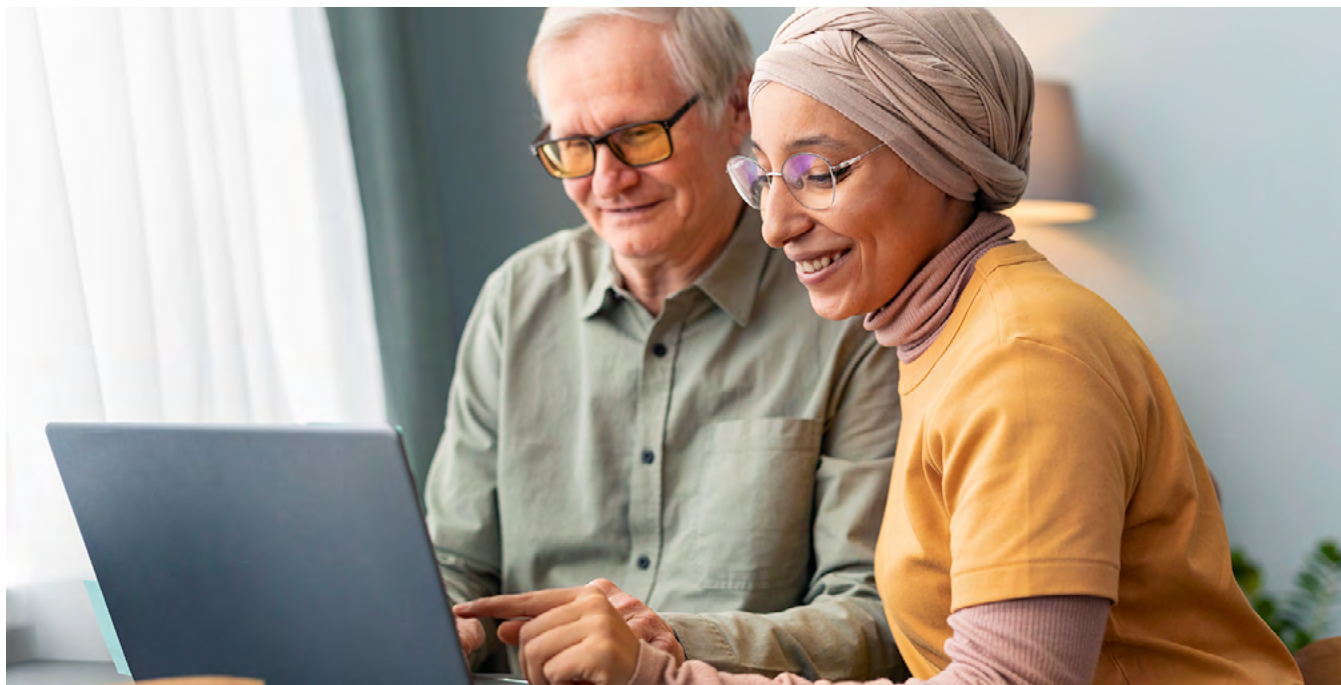
L'équipe de produit de l'EDP de la SV s'est basée sur les commentaires de la clientèle et sur des résultats de recherche pour livrer 10 versions depuis le lancement du PMV en juin 2023. Depuis le lancement, l'EDP de la SV a atteint les résultats suivants:

+ 700 000 visites de la clientèle

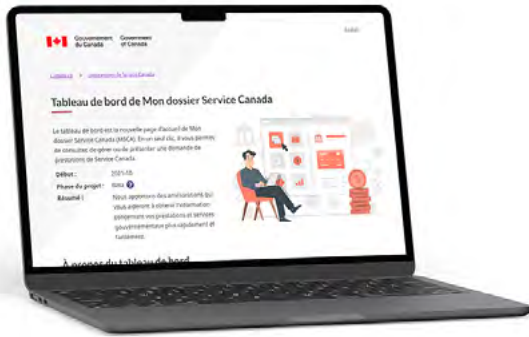
■ Plus de 2 500 000 de pages vues;

+ 600 Soumissions de sondages de rétroaction; et

■ Un taux de réussite de 85 % avec le nouvel outil, comparativement à un taux de réussite de 35 % pour l'exécution du même ensemble de tâches avec les anciens tableaux de taux de la SV



Source: Freepik



Photomontage : SNC

Tableau de bord de Mon dossier Service Canada (TB MDSC)

[Le tableau de bord de Mon dossier Service Canada \(TB MDSC\)](#) offre une solution au problème de la gestion des prestations, qui se pose tout au long du parcours de la clientèle: il est difficile et complexe de se repérer et de trouver des renseignements pertinents, ainsi que d'accomplir des tâches pour gérer ses prestations.

Le TB MDSC améliore l'expérience client offerte par la version actuelle de Mon dossier Service Canada en permettant à la clientèle d'accéder facilement à toute prestation et tout service sur une seule page, plutôt que de se perdre dans plusieurs pages de prestations ou d'essayer de trouver des prestations et des services sur plusieurs plateformes. Cela permet de réduire la nécessité pour la clientèle d'appeler les agentes et agents de service et d'accroître l'adoption de la fonction libre-service.

La version bêta du TB MDSC a été lancée le 6 décembre 2023, suivie de mises à jour mineures. Cette version initiale permettait aux utilisatrices et utilisateurs d'activer la nouvelle interface et de fournir des commentaires pour les itérations futures. Des fonctionnalités supplémentaires seront ajoutées au cours des 18 à 24 prochains mois. Depuis le lancement en décembre, plus de 20 % des utilisatrices et utilisateurs de MDSC utilisent le nouveau TB MDSC, et plus de 70 % des commentaires reçus de 800 utilisatrices et utilisateurs ont été positifs.

Inscription et authentification

L'assistant d'inscription et d'authentification aide la clientèle au moment de sa demande de prestations. Actuellement, le processus de demande et d'inscription sur MDSC est difficile et déroutant. Le sondage sur la réussite des tâches du GC a déterminé que l'expérience utilisateur pour l'inscription à MDSC était médiocre, avec un taux de réussite de 38 %. Avec le nouvel assistant, la clientèle recevra dès le départ des informations la dirigeant vers le flux d'inscription et d'authentification qui lui correspond. Cela augmentera le nombre de personnes capables de s'inscrire et de s'authentifier avec succès pour MDSC à l'aide du SCAE.

Les tests auprès des utilisatrices et utilisateurs sur les nouvelles conceptions de flux d'inscription et d'authentification créées par l'équipe de produit ont montré un taux de réussite global de 73 %. L'assistant de préauthentification devrait être lancé au printemps 2024.

Laboratoires de Service Canada

Les [Laboratoires de Service Canada](#) contribuent à l'approche de conception et de prestation axée sur la clientèle. Il s'agit d'un site Web permettant aux Canadiennes et Canadiens de voir les projets d'amélioration des services numériques en cours d'élaboration à Service Canada et d'y participer. Cela permet de résoudre les problèmes de faible taux de rétroaction des utilisatrices et utilisateurs sur les produits et de faible confiance dans la prestation de services conviviaux par le gouvernement.

Depuis le relancement des Laboratoires de Service Canada le 11 avril 2023, le produit a permis d'atteindre les objectifs suivants :

4 Produits pris en charge (et un 5e en cours);

■ + de 10 000 visiteuses et visiteurs uniques;

2 Fonctionnalités supplémentaires (article et un sondage prêt-à-l'emploi)



Source : Laboratoires de Service Canada

Découverte omnicanale

L'établissement d'un mode de prestation de services intégré est une priorité du modèle opérationnel cible en matière de services et de la stratégie de gestion intégrée des modes de prestation d'EDSC, et bien qu'il s'agisse du mode de prestation de services le moins mature, le mode de prestation numérique est considéré comme l'épine dorsale de la prestation de services future.

Pour opérationnaliser la stratégie de gestion intégrée des modes de prestation de 2018 et mettre en place le mode de prestation numérique, nous avons pris les mesures suivantes dans le cadre d'un processus de découverte :



Mobilisation de la haute direction dans l'ensemble de l'écosystème de prestation de services d'EDSC pour assurer un alignement général sur la vision et les modèles de service futurs ainsi que pour aborder les obstacles et les catalyseurs de la transition vers un modèle de service omnicanal guidé



Collaboration avec une vraie clientèle (RPC et AE) pour mieux comprendre leurs difficultés actuelles et élaboration d'une visualisation de l'avenir basée sur leurs besoins



Exploitation des résultats de la recherche sur les utilisatrices et utilisateurs pour élaborer un plan de service actuel et futur



Identification d'un ensemble de possibilités d'amélioration de l'expérience client, résolution de l'encombrement des canaux et mise en place des bases du service omnicanal à EDSC



Évaluation des capacités techniques actuelles et cartographie d'un ensemble de capacités de base nécessaires à la réalisation de la vision



Élaboration d'une feuille de route omnicanale des initiatives prioritaires



Définition de principes et de mesures de service pour permettre le libre-service dans le cadre du mode de prestation numérique

Centre d'expertise sur la rétroaction de la clientèle

Basé sur le modèle de mesure du sondage sur l'expérience client de Service Canada, le questionnaire de rétroaction des Centres Service Canada a été élaboré et lancé en janvier 2024, en consultation avec la Direction générale de service aux citoyens. Pour les gens se rendant en personne dans les Centres Service Canada (CSC), ce questionnaire est accessible par code QR ou par le biais d'un lien sur les ordinateurs de bureau mis à la disposition de la clientèle. Il permet aux parties prenantes d'accéder à des renseignements précieux afin de trouver des moyens d'améliorer l'expérience client.

Le questionnaire de rétroaction recueille des données sur l'expérience client, et plus précisément sur l'objectif de la visite, sur le programme auquel la personne a accédé et sur le profil démographique de la personne. Il évalue l'incidence des améliorations de service en temps réel en mesurant les attributs du service tels que la satisfaction, la facilité et l'efficacité. L'analyse des textes ouverts aide à comprendre les commentaires. Les données relatives à l'expérience client recueillies par le biais du questionnaire seront plus largement intégrées aux autres rapports de données sur le mode de prestation de service par le biais de tableaux de bord PowerBI. Les données pourront ensuite être utilisées pour améliorer la prestation des services et l'accès aux programmes, ainsi que pour répondre aux besoins changeants de la clientèle en matière de services.

380

Réponses par semaine en moyenne

- 257 bureaux sur 297 générant des données sur l'expérience client en temps réel et en personne (87 %)
- En date du 22 mars 2024, un total de 4111 réponses avaient été reçues

72 %

Pourcentage de satisfaction générale (Résultats de février 2024)

- Les CSC obtiennent des taux de satisfaction plus élevés que les autres modes de service, ce qui concorde avec les résultats du sondage annuel sur l'expérience client de Service Canada

70 %

Des personnes ont attendu un délai raisonnable pour recevoir le service attendu

- La plainte la plus courante dans les champs de texte ouvert concerne les temps d'attente, mentionnés par 25 % des gens

79 %

Des personnes ont trouvé facile d'obtenir ce dont elles avaient besoin

- Et 84 % des personnes ayant laissé des commentaires savaient quoi faire ensuite



Source : Freepik

Perspectives de la clientèle et intelligence d'affaires

Au cours de l'exercice de 2023-2024, nous avons élargi nos pratiques de tests d'utilisabilité et d'audits de blocages afin d'améliorer la conception, la prestation et l'efficacité de la prestation des services d'EDSC en fonction des commentaires des Canadiennes et Canadiens. Un projet pilote visant des tests d'utilisabilité rapides a été lancé auprès des Centres Service Canada (CSC), en collaboration avec le personnel régional, pour appuyer le déploiement de l'inscription au Régime canadien de soins dentaires (PCLC) au moyen du système de réponse vocale interactive (RVI).

Cette solution rentable nous aide à trouver et à corriger les problèmes pendant la phase de conception de service, ce qui permet un perfectionnement continu et donne lieu à :

- une réduction du fardeau pour la clientèle afin qu'elle puisse accéder facilement à l'information et la comprendre;
- une amélioration de l'expérience client et de la satisfaction de la clientèle

Après avoir mis en œuvre les recommandations sur l'expérience utilisateur, près de 80 % de la clientèle ont rempli leur demande sans assistance en utilisant le système de réponse vocale interactive, ce qui a permis à celles et ceux qui avaient besoin d'aide de parler à une agente ou un agent en quelques secondes.

Nous avons également lancé un projet pilote visant les audits de blocages pour cerner et éliminer les obstacles bureaucratiques et les complexités inutiles dans les processus qui rendent plus difficile l'accès aux services, l'exécution de tâches ou l'obtention d'avantages. Nous avons étudié le processus de demande du Programme de prestations d'invalidité du Régime de pensions du Canada (PPIRPC) et avons découvert un certain nombre de frictions dans le parcours de la clientèle que l'équipe cherche à résoudre en collaboration avec le programme afin d'améliorer l'expérience client. En intégrant la rétroaction, en simplifiant les processus et en plaçant les gens au centre de nos services, nous travaillons avec les équipes d'EDSC pour améliorer l'accès aux programmes et offrir des services de haute qualité qui répondent aux besoins des gens.

Prochaines étapes

En tant que fonctionnaires, nous devons aux Canadiennes et Canadiens de travailler ouvertement. Nous nous engageons à partager nos progrès en travaillant avec les équipes de l'ensemble du gouvernement pour concevoir et offrir de meilleurs services à la population.



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

[Découvrez notre stratégie pour l'avenir](#)

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](#)

Aligner nos efforts pour mieux servir les gens

Service numérique canadien
Rapport annuel (exercice de 2023-2024)

