

Plan tactique du SNC :

De meilleurs services du gouvernement
du Canada pour les personnes et les entreprises

Service numérique canadien | Plan tactique 2024-2025



Plan tactique du SNC 2024-2025

Introduction

Cette année, le Service numérique canadien (SNC) lancera de nouveaux produits, intensifiera et améliorera les produits existants, et continuera à offrir des services de consultation là où nous pouvons changer les choses. Le plan tactique 2024-2025 du SNC sert de feuille de route pour les activités qui seront entreprises. Il reflète la façon dont nous actualisons notre modèle d'affaires et notre marque pour refléter notre mandat élargi. Il est destiné à être lu en parallèle avec la Vision stratégique du Service numérique canadien 2024-2027.

La vision stratégique présente un plan à long terme pour faire de l'organisme un catalyseur de services numériques de classe entreprise pour le gouvernement du Canada. Il fournit un cadre stratégique solide et définit des valeurs et des principes solides pour orienter le travail immédiat vers des objectifs à long terme. À mesure que le SNC se transforme pour assumer un mandat élargi, la vision stratégique servira de phare pour assurer l'harmonisation interne à l'appui de meilleures expériences de service de bout en bout pour la population canadienne.

Engagement à être orienté vers la mission

La Vision stratégique 2024-2027 définit quatre missions clés visant à établir un parcours de service de bout en bout amélioré pour les personnes et les entreprises sollicitant des services auprès du gouvernement du Canada. Pour s'aligner sur la vision, le plan tactique 2024-2025 du SNC a été organisé en fonction des quatre missions, suivant celle à laquelle il contribue le plus. Afin de refléter le travail supplémentaire que l'organisme entreprendra pour assurer le succès global des équipes axées sur la transformation numérique au sein du gouvernement du Canada, une mission supplémentaire a été ajoutée qui vise le SNC lui-même.

Engagement à travailler ouvertement

Ce plan est conçu pour faire connaître les travaux du SNC et en fournir une vue d'ensemble. Il montre également l'engagement de l'organisme à l'égard de la Stratégie en matière de confiance et de transparence du gouvernement du Canada. L'objectif est d'accroître la confiance du public dans les institutions fédérales en favorisant la transparence, la responsabilisation et la création d'une culture d'ouverture en facilitant un meilleur accès aux données gouvernementales et aux processus décisionnels.

Tous les trimestres, le SNC rendra compte des progrès réalisés dans la réalisation des activités et des jalons décrits dans la feuille de route. Ces comptes-rendus se

produiront sous forme d'échange d'informations sur les canaux de communication déjà bien établis du SNC, par l'intermédiaire de tables de gouvernance de cadres supérieurs. Ce plan, bien qu'il soit suffisamment précis pour inclure des jalons trimestriels, offre également la souplesse nécessaire pour que l'organisme puisse s'adapter aux circonstances changeantes tout en restant concentré sur ses objectifs à long terme. Les missions nous rappellent constamment que même si le parcours peut parfois s'avérer difficile, la destination en vaut la peine. À la fin de l'année, le SNC fera le point sur ses réalisations et ses leçons en publiant son rapport annuel. Pour voir ce que nous avons fait l'année dernière, consultez le rapport annuel de 2023-2024.

Mission 1

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

Mission 2

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

Mission 3

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

Mission 4

Donner aux gens les moyens d'agir

Mission 5

S'appuyer sur des bases solides pour favoriser la réussite de l'organisme



Mission 1 : Un accès facile aux services fédéraux pour toutes les personnes et entreprises

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

Acquérir la technologie de base pour Connexion GC (gestion des identités et des accès des client-e-s)

T1

Évaluation des offres terminée

T3

Contrat accordé

T4

Connexion GC s'exécute dans un environnement de production

Mettre en place le PMV de Connexion GC

T1

Équipe réunie
Parcours utilisateurs définis
L'ensemble des services de vérification d'identité pour le PMV est défini

T2

La preuve de concept est mise en œuvre dans un environnement de développement

T3

Le produit minimal viable (PMV) est évalué et testé dans un environnement de préproduction

T4

Les tests pilotes précoces se réalisent dans un environnement de production
Le parcours de bout en bout pour Connexion GC est validé

Les opérations clients et utilisateurs pour Connexion GC sont en place et prêtes à prendre en charge le produit d'entreprise

T1

Équipe réunie

T2

La stratégie et la conception des opérations clients et utilisateurs sont terminées

T3

Les opérations clients et utilisateurs sont prêtes pour la phase pilote

T4

Les opérations clients et utilisateurs sont prêtes pour s'exécuter à grande échelle

La sécurité et l'ingénierie de la fiabilité des sites pour Connexion GC sont en place et prêtes à prendre en charge le produit d'entreprise

T1

Équipe réunie

T2

La stratégie et la conception des opérations techniques et de sécurité sont terminées

T3

Les opérations techniques et de sécurité sont prêtes pour la phase pilote

T4

Les opérations techniques et de sécurité sont prêtes pour s'exécuter à grande échelle

LANCER la plateforme de gestion des justificatifs du GC (Délivrance et vérification GC) pour permettre à la clientèle de prouver facilement son identité et son admissibilité à des services

Une plateforme provisoire de Délivrance et vérification GC est en production pour appuyer les projets pilotes avec IRCC et Transports Canada.

T1

La plateforme est prête pour les tests et les démos

T2

L'approvisionnement provisoire est terminé
La solution est prête pour les tests d'intégration avec les services pilotes

T3

La solution est prête à être utilisée en production pour les premiers tests pilotes
L'expérience utilisateur est prête pour les tests pilotes

T4

La plateforme est utilisée dans les services pilotes d'IRCC et de Transports Canada

La solution cible est définie et les activités d'approvisionnement sont en cours

T2

Les exigences relatives à la solution cible sont définies

T3

L'appel d'intérêt est publié

T4

Les activités préalables à l'approvisionnement sont terminées

La sécurité et l'ingénierie de la fiabilité des sites pour Délivrance et vérification GC sont en place

T1

Équipe réunie

T3

Les opérations clients et utilisateurs sont prêtes pour a phase pilote

COMMENCER les évaluations du degré de préparation des ministères face à la mise en œuvre de Connexion GC pour limiter les perturbations et accroître les retombées

T1

De larges engagements avec les ministères sont menés à bien et des données sur les services sont recueillies pour éclairer les décisions relatives à l'intégration

T3

La stratégie d'intégration est approuvée



Mission 2 : Des expériences client centrées sur la personne qui s'attaquent à des problèmes entiers

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

Continuer d'appuyer le perfectionnement de l'expérience client du Régime canadien de soins dentaires (RCSD)

T1	T2	T3	T4
Les artefacts d'expérience client pour les versions de mai et juin sont finalisés Les tests d'utilisabilité des produits pour la clientèle de mai et juin sont terminés	Les artefacts d'expérience client pour la version de janvier sont élaborés Des tests d'utilisabilité des produits pour la population générale sont menés.	Les artefacts d'expérience client pour la version de janvier sont finalisés Des artefacts d'expérience client pour le processus de renouvellement du RCSD sont élaborés	Des tests d'utilisabilité des produits pour le processus de renouvellement du RCSD sont menés

Appuyer le perfectionnement de l'expérience client de la Prestation canadienne pour les personnes handicapées

T1	T2	T3	T4
Des artefacts d'expérience client sont mis au point	Les artefacts d'expérience client sont finalisés	Les tests d'utilisabilité des produits destinés à la clientèle sont menés	Les artefacts d'expérience client sont modifiés en fonction des commentaires découlant de la publication des règlements dans la Gazette du Canada

Améliorer les options de libre-service en améliorant Mon dossier Service Canada, y compris la Sécurité de la vieillesse

T1	T2	T3	T4
Une page de destination fluide et facile à utiliser pour Mon dossier Service Canada, qui montre leurs prestations aux Canadien-ne-s, est fournie	Le processus actuel d'inscription et d'authentification pour Mon dossier Service Canada est simplifié Améliorer la navigation et les résultats pour l'Estimateur des prestations de la Sécurité de la vieillesse	Le taux d'achèvement des tâches sur les pages de prestations dans Mon dossier Service Canada est accru à l'aide de la rétroaction utilisateur	La personnalisation et l'accès facile aux informations de paiement sur Mon dossier Service Canada sont rendus possibles

Planifier l'intégration de capacités en expérience client dans tous les services de Service Canada

T1	T2	T3	T4
Le cadre de mesure de l'expérience client est mis en œuvre L'analyse des données environnementales sur le libre-service numérique est terminée Diffuser les résultats préliminaires sur les modes multiples de prestation	Les domaines prioritaires pour le libre-service numérique sont confirmés Un modèle de participation des intervenant-e-s ainsi que des cadres de gouvernance et de mesure sont définis	Les résultats de la recherche exploratoire sont appliqués Un modèle de prestation et un cadre opérationnel perfectionnés sont mis en œuvre pour réaliser les projets numériques en libre-service	Des interventions en expérience client sont proposées pour les projets numériques en libre-service, et des mesures d'impact sont définies

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

T1	T2	T3	T4
Une structure pour centraliser les demandes des utilisateurs et une liste d'envoi sont mises en place	Les composants des services Web gérés de canada.ca sont testés 5 modèles standard pour aider les utilisateur-ric-e-s à créer des produits numériques plus rapidement sont fournis	Des mécanismes de rétroaction pour conception.canada.ca sont mis en œuvre	Système de design GC est intégré aux services Web gérés

POURSUIVRE la consultation et les services de soutien de pointe pour les services prioritaires du gouvernement fédéral

T1	T2	T3	T4
2-3 nouveaux engagements ministériels	2-3 nouveaux engagements ministériels	2-3 nouveaux engagements ministériels	2-3 nouveaux engagements ministériels

INTÉGRER la navigation relative aux événements de la vie dans Canada.ca

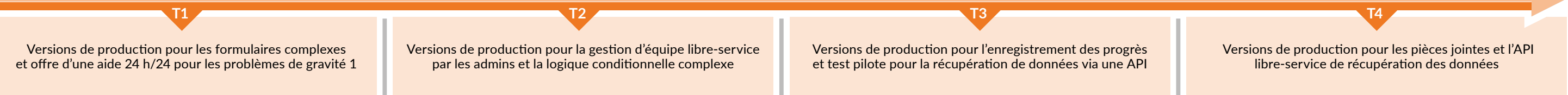
Q1	Q2	Q3	Q4
Les études et les tests sur les événements de la vie sur Canada.ca sont terminés	La nouvelle conception de page d'accueil de canada.ca est en place	Première itération des pages de destination Canada.ca relatives aux événements de la vie / Lancement de la navigation	Itération de la page d'accueil et de la navigation de Canada.ca

Objectifs 2024-2025 tels qu'ils sont reflétés dans le plan stratégique : ces mots sont sujets à des modifications mineures seulement. Livrable(s) devant être pris en compte dans le plan opérationnel.



Mission 3 : Des services efficaces, rentables et fiables grâce à l'exploitation des données et des technologies

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



AMÉLIORER et accroître l'utilisation de Notification GC, un outil de plateforme qui aide les programmes et services à tenir les membres du public informés de l'état de leur demande ou de l'avancement de leur dossier



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



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

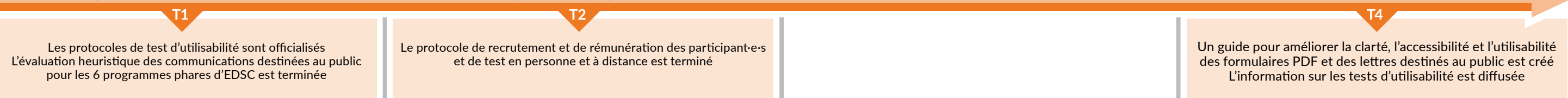
Continuer de mesurer le rendement de Canada.ca et apporter des améliorations itératives



Mesurer les services actuels de Service Canada au moyen du sondage sur l'expérience client et de l'analyse de la rétroaction sur les canaux.



Planifier les capacités futures : service de test d'utilisabilité pour le GC, mesures au moyen de l'analytique, etc.



Objectifs 2024-2025 tels qu'ils sont reflétés dans le plan stratégique : ces mots sont sujets à des modifications mineures seulement. Livrable(s) devant être pris en compte dans le plan opérationnel.



Mission 4 : Donner aux gens les moyens d'agir

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

T1

Les sources existantes de données sur les services à utiliser dans la feuille de route sont définies

T2

Le test pilote de la feuille de route de Service Canada à l'aide du cadre de la feuille de route numérique du GC est achevé
Un plan visant à inclure toutes les initiatives d'amélioration des services du GC est créé

T4

L'ébauche de la feuille de route pour le lancement du processus de collecte de données 2025-2026 est terminée

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

T2

Des mécanismes et des forums d'exploration et de définition des orientations à suivre sont établis

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

T2

Échanges sur les leçons apprises et partage de pratiques exemplaires avec les administrations nationales et internationales qui ont implémenté la connexion numérique

T3

Échanges sur les leçons apprises et partage de pratiques exemplaires avec les administrations nationales et internationales qui ont implémenté la connexion numérique

T4

Officialisation de partenariats internationaux au besoin

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

T2

La stratégie et le plan de création et de diffusion de la trousse d'intégration sont terminés

T4

Le PMV de la trousse d'intégration est terminé et prêt à être testé

AMÉLIORER l'expertise du SNC pour éclairer la prise de décisions pangouvernementales

Participer aux tables de gouvernance nouvelles et existantes pour faire connaître les produits et services existants du SNC et présenter les produits d'entreprise obligatoires

T1

L'intégration à la gouvernance de Service Canada est terminée
Les tables de gouvernance au GC sont déterminées

T2

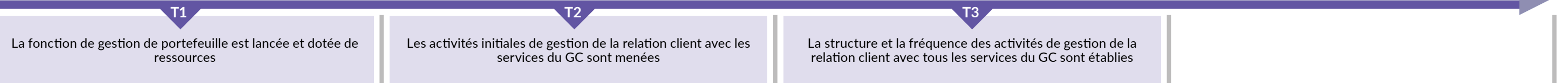
La participation aux principales tables de gouvernance sur les services et le numérique est établie

Objectifs 2024-2025 tels qu'ils sont reflétés dans le plan stratégique : ces mots sont sujets à des modifications mineures seulement. Livrable(s) devant être pris en compte dans le plan opérationnel.



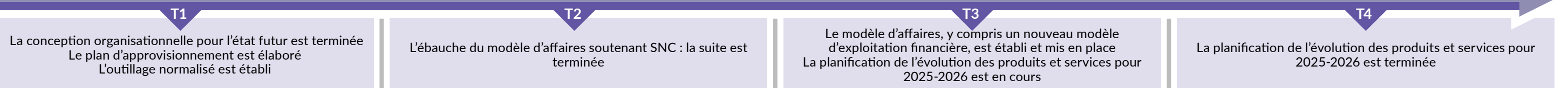
Mission 5 : S'appuyer sur des bases solides pour favoriser la réussite de l'organisme

LANCER une fonction de **GESTION DE PORTEFEUILLE** pour établir des relations avec les ministères et ainsi comprendre et prioriser les besoins de transition numérique permettant d'améliorer la prestation de services de bout en bout

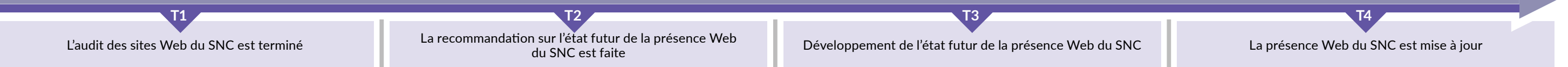


DÉVELOPPER et **LANCER** le modèle d'affaires **SNC** : la suite, qui comprendra des indicateurs et mesures de rendement informant et soutenant l'amélioration continue

RENFORCER les opérations du **SNC** pour garantir une transition en douceur vers Service Canada et soutenir l'élargissement du mandat.



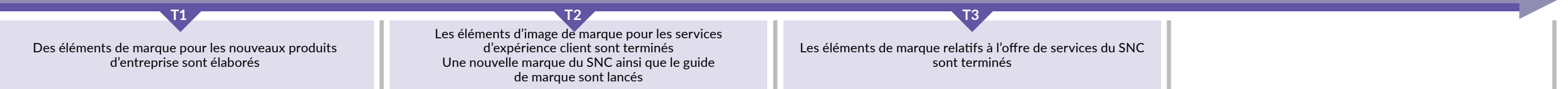
TERMINER l'évaluation du site Web du **SNC** en fournissant une recommandation sur l'état futur de tous les sites Web du **SNC**



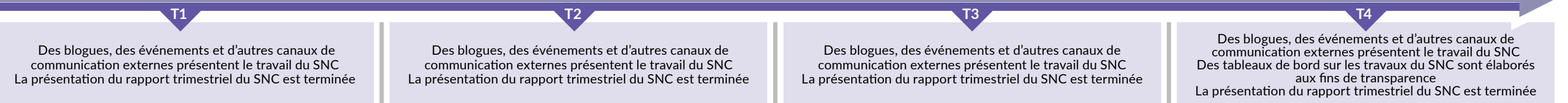
COMMUNIQUER la stratégie future du **SNC**



ACTUALISER la marque du **SNC** pour y inclure tous les types de produits et de services



Faire preuve de TRANSPARENCE en travaillant ouvertement



Objectifs 2024-2025 tels qu'ils sont reflétés dans le plan stratégique : ces mots sont sujets à des modifications mineures seulement. Livrable(s) devant être pris en compte dans le plan opérationnel.