



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada



Plan tactique 2025–2026

Canada 



Canada

[Le Service numérique canadien \(SNC\)](#) offre une valeur ajoutée au GC et aux personnes qu'il sert en veillant à la conception, à la création et à la gestion d'une gamme de produits et de services qui appuient nos quatre missions principales, décrites dans notre [Stratégie du SNC pour 2024-2027](#) et présentées ici.

Les pages suivantes proposent un aperçu des produits du SNC et un plan pour chacun d'eux en 2025-2026 et dans les années à venir.

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

ISSN: 2819-7607
CAT: SG2-12E-PDF

Photo de couverture: Freepik; Photomontage: SNC

© Sa Majesté le Roi du chef du Canada, représenté par le ministre des Services aux citoyens, 2025

Table des matières

<u>SNC : Nous améliorons la prestation de services depuis 2017</u>	4
--	---

<u>Produits et services du SNC</u>	5
--	---

Phases de progression stratégique

<u>Notification GC / Formulaires GC / Système de design GC</u>	7
--	---

[Experience de Canada.ca /](#)

<u>Les outils du numérique et des services / Services</u>	8
---	---

[Gestion des justificatifs externes \(GJE\) / Connexion GC /](#)

<u>Délivrance et vérification GC</u>	9
--	---

<u>Comment fonctionne le SNC / Communiquer avec le SNC</u>	10
--	----

SNC : Nous améliorons la prestation de services depuis 2017

Le SNC a été mis sur pied en 2017 pour améliorer la façon dont les services du gouvernement sont conçus et fournis, en portant une attention particulière à ce que ces derniers soient faciles à utiliser, inclusifs, sûrs, et axés sur les besoins réels des gens. Nous nous sommes inspirés des pratiques exemplaires à l'échelle mondiale et avons mis l'accent sur les plateformes réutilisables, les pratiques modernes de prestation de services et la réduction de processus redondants afin d'améliorer les résultats pour les Canadiens et Canadiennes.

Ancré dans la stratégie du SNC pour 2024–2027

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



Mission 1

Un accès facile aux services fédéraux pour toute personne et entreprise

Les besoins de toute la clientèle sont intentionnellement pris en compte afin de faciliter l'accès à l'information et aux services et de réduire le nombre de points de contact requis pour obtenir un service.



Mission 2

Des expériences client centrées sur la personne qui visent à résoudre des enjeux d'ensemble

Les parcours de service qui peuvent englober plusieurs ministères sont organisés de façon à masquer la complexité du gouvernement. Ils aident la clientèle à résoudre ses problèmes de manière holistique en un minimum d'étapes.



Mission 3

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

Une mentalité axée sur le numérique est adoptée : on tient compte à la fois des données probantes dès la conception et de la mise en œuvre stratégique de technologies afin de garantir l'uniformité des expériences et l'amélioration continue.



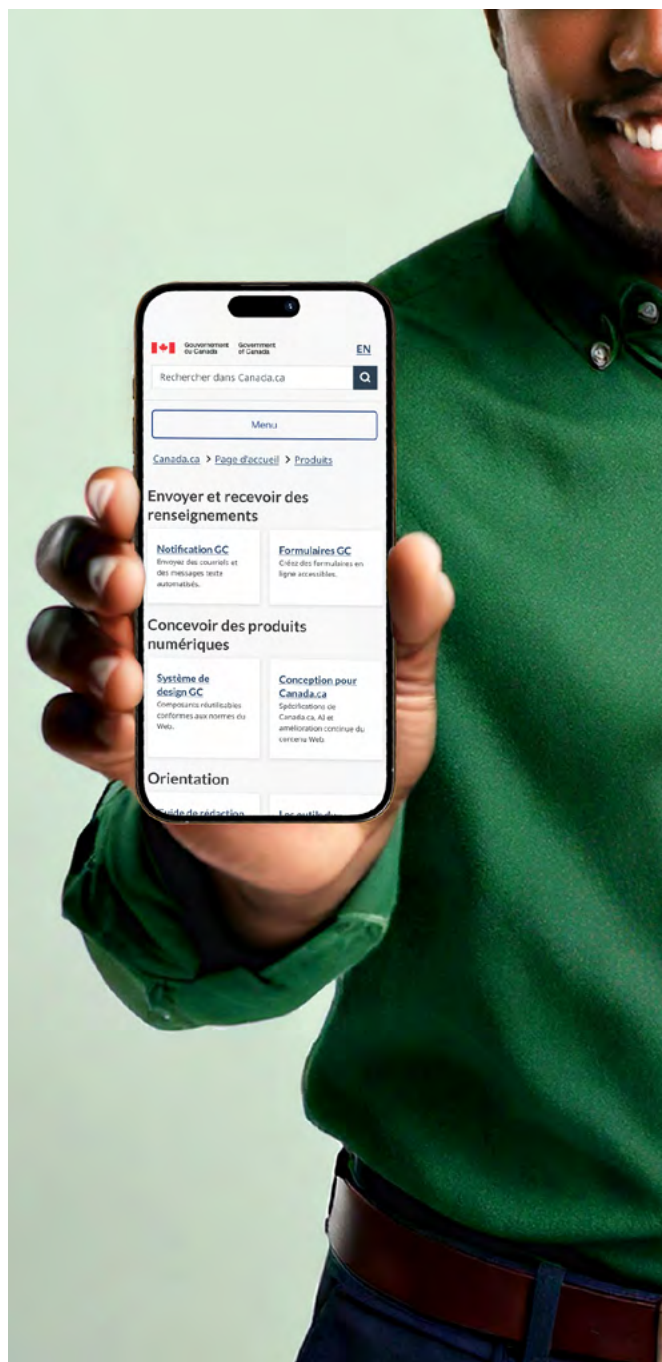
Mission 4

Donner aux gens les moyens d'agir

Démonstration des comportements à suivre et des conditions favorables à mettre en place pour garantir que le GC puisse atteindre de nouveaux degrés de maturité numérique.

Produits et services du SNC

En tant que catalyseur pangouvernemental de la transformation des services, nous fournissons des produits et des prestations qui accélèrent la transition numérique et nous mènent vers une expérience de service de bout en bout du GC véritablement axée sur la clientèle.



Source : Freepik / Photomontage: CDS

Le SNC améliore la prestation de services en développant des produits de plateforme en libre-service, en offrant une expertise numérique, en fournissant des produits d'identification numérique d'entreprise et en bonifiant l'expérience du public sur Canada.ca. Un survol des produits et services du SNC est présenté ci-dessous, et les pages suivantes décrivent les travaux en cours et prévus pour chacun d'entre eux (sous réserve de ressources).



Notre stratégie en matière de produits et services

Au SNC, les équipes de produits et de services font partie d'un cycle continu d'amélioration, en perfectionnant régulièrement leurs produits, en effectuant des recherches sur les utilisateurs et utilisatrices, en soutenant la clientèle, en favorisant la croissance et en veillant à la gestion de la dette technique dans le cadre de leurs responsabilités continues.

En plus de ces activités d'exploitation des produits, chaque équipe est également responsable d'un ensemble de priorités stratégiques pour l'année. Ces priorités sont définies dans les pages suivantes et orienteront nos efforts en vue de fournir des services numériques à incidence élevée et centrés sur la personne.

Produits et services du SNC

Notification GC

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

Formulaires GC

Aide la clientèle des services gouvernementaux à publier rapidement et facilement des formulaires en ligne simples et accessibles que le public peut utiliser pour accéder aux services ou aux prestations dont il a besoin.

Système de design GC

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

Expérience de Canada.ca

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

Les outils du numérique et des services

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

Services

Accroît la capacité et le degré de préparation du GC à adopter des solutions numériques, afin d'améliorer la prestation de services et de réduire son recours à la sous-traitance externe.

Gestion des justificatifs externes (GJE)

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

Connexion GC

Offre une porte d'entrée numérique commune qui permet aux gens d'utiliser une seule méthode de connexion pour accéder à de multiples services du GC.

Délivrance et vérification GC

Permet aux ministères de délivrer et de valider des versions numériques de pièces d'identité physiques qu'ils délivrent déjà, comme les permis de travail et les permis de navigation.

Phases de progression stratégique

Notification GC

Poursuivre l'augmentation de la capacité pour une utilisation à volume élevé, créer un prototype de la messagerie de nouvelle génération et introduire des fonctionnalités pour améliorer le libre-service

En cours

Poursuivre l'augmentation de la capacité pour l'envoi d'un volume plus élevé de notifications.

Élargir les capacités de messagerie pour favoriser une communication sécurisée, fiable et fidèle à l'image du gouvernement du Canada en explorant la messagerie de nouvelle génération.

Augmenter la visibilité de la plateforme pour encourager la croissance propulsée par les produits dans l'ensemble du gouvernement.

Prochaines étapes

Renforcer l'intégration à travers les produits afin de favoriser l'interopérabilité.

Exploiter l'automatisation liée à l'intelligence artificielle (IA) afin d'accroître la communication entre les produits de la plateforme.

En exploration

Évaluer les fonctions de communication bilatérale afin d'améliorer l'interactivité et la réactivité.

Explorer les capacités de messagerie conversationnelle qui pourraient habilitier les fonctionnaires à offrir des services à contact plus élevé, mais à plus faible effort.

Formulaires GC

Élargir les fonctionnalités pour mieux prendre en charge les formulaires à volume élevé et les cas d'utilisation complexes

En cours

Bonifier le soutien pour les transactions de services de haute valeur et à volume élevé.

Permettre aux ministères de lancer des services plus complexes et à grande incidence grâce à des fonctionnalités telles que le téléchargement de fichiers protégés B et l'intégration avec des outils d'entreprise.

Augmenter la visibilité de la plateforme pour encourager la croissance propulsée par les produits dans l'ensemble du gouvernement.

Prochaines étapes

Renforcer le produit de base pour soutenir la croissance future.

Explorer les possibilités que procurent l'interface de programmation d'application (API) et l'interopérabilité combinées à l'IA d'entreprise et les outils d'automatisation afin d'améliorer l'efficacité des services offerts par le GC.

En exploration

Évaluer les occasions stratégiques pour augmenter les capacités de produits de formulaire.

Nous concentrer davantage sur l'IA et l'automatisation afin d'accroître l'efficacité et de continuer à façonner l'API du produit en l'harmonisant avec les applications intégrées.

Système de design GC

Accroître la portée et l'influence du Système de design GC en démontrant sa valeur aux premiers utilisateurs et en facilitant son adoption par les communautés de services numériques.

En cours

Positionner Système de design GC comme une base pour construire des services publics accessibles et cohérents.

Passer d'une boîte à outils en phase alpha vers une ressource fiable pour la construction de services qui sont visuellement cohérents, accessibles et réactifs par défaut.

Augmenter la visibilité de la plateforme pour encourager la croissance propulsée par les produits dans l'ensemble du gouvernement.

Prochaines étapes

Renforcer le produit par l'intermédiaire de l'accessibilité et de nouvelles fonctionnalités.

Fournir des preuves d'accessibilité pour tous les composants, offrir des applications de démarrage pour les cadres pris en charge et lancer un cadre utilitaire pour réduire les obstacles à l'adoption et permettre aux équipes de se concentrer sur la logique des services plutôt que sur l'échafaudage visuel.

En exploration

Élargir les fonctions du système selon les résultats de recherche et les cas d'utilisation évolutifs.

Recueillir des avis de nos utilisateurs et utilisatrices afin de comprendre les améliorations et les conseils qui favorisent l'adoption.

Expérience Canada.ca

Améliorer l'expérience des utilisateurs de Canada.ca grâce à l'intelligence artificielle (IA) et la conception de l'expérience utilisateur (UX)

En cours

Commencer le **caviardage** des renseignements personnels frontaux dans Rétroaction GC.

Créer une application expérimentale « **l'IA Répond** » pour Canada.ca, en collaboration avec IRCC, l'Agence du revenu du Canada (ARC) et Services aux Autochtones Canada (SAC).

Intégrer les **éléments de navigation généraux** pour Canada.ca en établissant une conception simplifiée pour les pages d'accueil principales.

Prochaines étapes

Améliorer la **réponse pangouvernementale aux enjeux** sur Canada.ca.

Lancer le **projet pilote** « **l'IA Répond** » sur Canada.ca pour aider les gens à obtenir des réponses rapides et précises sur Canada.ca.

Rendre plus facile la **recherche des tâches principales** sur Canada.ca.

En exploration (2026–27 et au-delà)

Élaborer et déployer la première version de la **plateforme de rendement de la convivialité** de Canada.ca.

Renforcer la **gestion des produits et les rapports sur le rendement de Canada.ca**.

Mettre à l'essai des **outils d'IA** pour mettre à l'échelle les améliorations de contenu sur Canada.ca.

Les outils du numérique et des services

Lancer le pilote à l'échelle du GC, et mettre en œuvre des cycles d'amélioration continue pour augmenter sa valeur

En cours

Terminer le **plan stratégique de mobilisation** des partenaires (à l'interne, au sein du SNC, et à l'extérieur du GC).

Recueillir et analyser des données quantitatives et qualitatives pour **améliorer le produit**.

Établir une **feuille de route** pour organiser et créer du contenu à l'appui des Normes numériques du GC, y compris la publication de la prochaine version de l'outil.

Prochaines étapes

Lancer le **projet pilote** à l'échelle du GC, avec une stratégie de communication externe à l'appui.

En exploration (2026–27 et au-delà)

Établir des **mécanismes de rétroaction externe** pour soutenir la collaboration dans l'ensemble du GC.

Services

Lancer la première offre de services et établir une feuille de route pour la croissance continue

En cours

Concevoir une **stratégie de service** et un **modèle de recouvrement des coûts**.

Se préparer à faire un **lancement discret** de la première offre de service : **Évaluations d'experts en expérience utilisateur**.

Effectuer un lancement discret du service de « **mobilisation personnalisée** ».

Créer une **feuille de route** pour prochaines offres de services.

Prochaines étapes

Tirer des conclusions des activités de mobilisation personnalisée et **lancer une deuxième offre de service conditionnée**.

En exploration (2026–27 et au-delà)

Aller **au-delà** de la conception pour couvrir davantage les besoins numériques du GC.

Connexion GC

Lancer de manière itérative une solution de connexion moderne, et travailler à l'intégration de plus de 60 portails

En cours

Créer et publier la **première version** de Connexion GC avec des capacités de connexion de base.

Concevoir et faire des mises à l'essai des opérations de produit minimum viable (PMV) pour la **réception, l'intégration et le soutien**.

Prochaines étapes

Améliorer les **options** de connexion et ajouter l'**authentification adaptative**.

Améliorer la **gestion et la récupération des comptes**.

Intégrer les portails d'**Authenti-Canada** et faire la migration des utilisateurs.

En exploration (2026-27 et au-delà)

Offrir des options de **vérification de l'identité** (VID) en ligne, en personne et par la poste, comme la numérisation de documents, les justificatifs numériques provinciaux ou territoriaux et le soutien dans les Centres Service Canada (CSC).

Intégrer les plus de 60 portails qui utilisent d'anciens services et faire la migration de leur clientèle afin de mettre fin aux contrats précédents.

Concevoir et établir des fonctionnalités pour permettre à un utilisateur ou une utilisatrice de **représenter** un organisme ou une autre personne.

Gestion des justificatifs externes (GJE)

S'adapter aux nouvelles exigences en matière de sécurité et préparer la transition vers Connexion GC

En cours

Finaliser les **accords de service** de GJE avec une ventilation des coûts de l'authentification à facteurs multiples (AFM) mise à jour pour refléter les nouvelles exigences en matière de sécurité.

Recruter et embaucher l'équipe des opérations.

Améliorer les **efforts de communication et de participation des intervenants** pour veiller à ce que les partenaires de GJE et leurs clients soient bien informés.

Prochaines étapes

Élaborer et mettre en oeuvre une **stratégie d'intégration** complète pour Connexion GC, ainsi que des activités connexes pour les partenaires de GJE.

Établir des **mécanismes de soutien opérationnel** pour aider les ministères à gérer la transition vers Connexion GC.

En exploration (2026-27 et au-delà)

Faire passer la charge de travail de la GJE à Connexion GC.

Assurer la **transition** de l'équipe des opérations à l'appui de Connexion GC.

Délivrance et vérification GC

Mener des essais pilotes de cette nouvelle plateforme avec des partenaires clés pour orienter l'approvisionnement et la mise à l'échelle

En cours

Aider Transports Canada (TC) et IRCC à **préparer leurs essais pilotes** pour les licences de personnel numériques et les visas numériques.

Affiner et tester la plateforme Délivrance et vérification GC, l'application Portefeuille GC et l'application Vérificateur GC pour s'assurer qu'elles sont prêtes à soutenir les essais de TC et d'IRCC.

Effectuer la qualification préalable des fournisseurs au moyen du processus d'approvisionnement « Invitation à se qualifier » de l'état cible.

Prochaines étapes

Soutenir les **essais pilotes** de TC et d'IRCC visant les licences de personnel numériques et les visas numériques tout en collaborant avec d'autres partenaires du gouvernement du Canada sur des cas d'utilisation potentiels.

Elaborer la **demande de propositions** (DP) pour l'approvisionnement en vue de l'état cible.

En exploration (2026-27 et au-delà)

Affiner et mettre à l'échelle la plateforme Délivrance et Vérification GC, l'application Portefeuille GC et l'application Vérificateur GC pour soutenir un déploiement à plus grande échelle.

Intégrer et soutenir **d'autres partenaires du GC** et leurs cas d'utilisation.

Évaluer les soumissions pour la DP et **attribuer le contrat**.

Comment fonctionne le SNC

Le SNC a été intentionnellement conçu pour permettre à des équipes multidisciplinaires agiles de fournir des produits et services.

- Nous **travaillons en partenariat** avec des organismes internes et externes pour renforcer la capacité numérique dans l'intérêt commun.
- Nous **travaillons ouvertement** pour établir la confiance, augmenter la visibilité et favoriser l'incidence des services et des produits.
- Nous **faisons la liaison** entre la stratégie du produit, les objectifs organisationnels et les objectifs du GC.
- Nous utilisons les **données** pour comprendre le **rendement** des produits et services et **éclairer la prise de décisions sur la croissance et la mise à l'échelle**.
- Nous fournissons au personnel les **outils et les technologies** dont ils ont besoin pour travailler efficacement.
- Nous déployons des efforts ciblés pour attirer et retenir les **employés les plus talentueux dans le domaine du numérique**.
- Nous gérons nos fonds de sorte à assurer les **meilleurs investissements numériques**.
- Nous harmonisons politiques, stratégie et gouvernance d'entreprise en vue d'appuyer l'**Ambition numérique du Canada et les Normes relatives au numérique du GC**.

Communiquer avec le SNC

Vous voulez vous tenir au fait des travaux de transformation numérique en cours dans l'ensemble du GC? Abonnez-vous à notre bulletin d'information en balayant ce code QR.



Pour en savoir plus sur les façons dont nous travaillons à l'échelle du GC pour harmoniser les efforts et mieux servir les gens, consultez notre [stratégie de 2024-2027](#) à numerique.canada.ca



Nos méthodes ou notre travail a piqué votre curiosité? Écrivez-nous à cds-snc@servicecanada.gc.ca



Gouvernement
du Canada

Government
of Canada



Canada