

Études de cas d'audits : Une leçon apprise du passé et une perspective d'avenir

Conception axée sur l'utilisateur et transformation des données

Joanna Murphy, directrice, audits des TI



Qui sommes-nous?

- Le vérificateur général du Canada est un agent du Parlement.
- Nous effectuons des audits qui fournissent information, assurance et avis.
- Nous avons un mandat dans le domaine de l'environnement et du développement durable depuis 1995.



Une leçon apprise du passé

- Conception axée sur l'utilisateur



Études de cas



- **Étude de cas n° 1 : Inutile**
Le plan d'action *Par-delà la frontière*, 2016
- **Étude de cas n° 2 : Laissés-pour-compte**
Les centres d'appels du gouvernement fédéral, 2019
- **Étude de cas n° 3 : Même solution pour tout le monde?**
Les centres d'appels du gouvernement fédéral, 2019
- **Étude de cas n° 4 : Transformer sans attentes précises**
Services partagés en technologies de l'information, 2015

Étude de cas n° 1 : Inutile

Le plan d'action *Par-delà la frontière*, 2016



- **Besoin** : Enregistrement en ligne des documents de voyage entre 2 pays (photo des documents)
- **Budget initial** : 10,5 millions de dollars
- **Résultat** : Annulé (il y avait déjà un système d'enregistrement en ligne dans un autre pays; plus économique pour l'autre pays de traiter les demandes)
- **Total des dépenses engagées** : 14,5 millions de dollars

Étude de cas n° 2 : Laissés-pour-compte

Les centres d'appels du gouvernement fédéral, 2019

- **Objet** : Lettre de mandat de la présidente du Conseil du Trésor du Canada — Services offerts aux Canadiens
- **Réponse du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada** : Stratégie relative aux services axés sur la clientèle (2017), 6 millions de dollars
- **Problème** : Priorité aux services en ligne et appels sans réponse
Moyens utilisés par les Canadiens pour communiquer avec le gouvernement fédéral (selon un sondage de 2018) :
 - visite en personne : 32 %
 - site Web : 28 %
 - appel téléphonique : 26 %
 - courriel, courrier ou une autre méthode : 14 %
- **Constatation** : Les ministères ne répondaient pas à la moitié des appels de personnes qui souhaitaient parler à un agent

Étude de cas n° 3 : Même solution pour tout le monde?

Les centres d'appels du gouvernement fédéral, 2019



- **Besoin** : Moderniser la technologie des centres d'appels pour offrir un meilleur service aux Canadiens
- **Budget initial** : 20 millions de dollars
- **Plan** : Moderniser les 221 centres d'appels au cours de la période de 2013 à 2020
- **Résultat** : 8 centres d'appels modernisés d'ici à 2020
- **Budget final** : 52 millions de dollars

Étude de cas n° 4 : Transformer sans attentes précises

Services partagés en technologies de l'information, 2015



- 2011 — Services partagés Canada est créé pour fournir des services à 43 ministères avec le mandat de transformer l'infrastructure des TI.
- 2013 — Plan de transformation de 7 ans pour regrouper, uniformiser et moderniser les services de courrier électronique, les centres de données et les services de réseau afin d'améliorer le service, renforcer la sécurité et produire des économies.
- Il n'y a aucune entente sur les niveaux de services.
- Les attentes ne sont pas satisfaites.
- Il est difficile d'évaluer les améliorations.

Une perspective d'avenir

- Transformation des données



Études de cas

- **Étude de cas n° 5 : Questions d'intégrité des données**
Le traitement des demandes d'asile, 2019
- **Étude de cas n° 6 : Questions d'intégrité des données**
La conservation des biens patrimoniaux fédéraux, 2018
- **Étude de cas n° 7 : Non-utilisation des données**
Les écarts socio-économiques dans les réserves des Premières Nations, 2018
- **Étude de cas n° 8 : Non-utilisation des données**
Gérer le risque de fraude, 2017
- **Étude de cas n° 9 : Non-utilisation des données**
Les services d'établissement pour les réfugiés syriens, 2017
- **Étude de cas n° 10 : Non-utilisation des données**
L'adaptation aux impacts des changements climatiques, 2017



Étude de cas n° 5 : Questions d'intégrité des données

Le traitement des demandes d'asile, 2019

- Renseignements inexacts et incomplets sur les demandeurs d'asile.
- 400 demandes ne comportaient pas une vérification biométrique.
- Différents systèmes informatiques dont l'interopérabilité était limitée. Même si les organisations échangeaient certains renseignements par voie électronique, elles avaient encore recours à des dossiers papier et à des télécopieurs pour s'échanger des renseignements particuliers sur les demandes.



Étude de cas n° 6 : Questions d'intégrité des données

La conservation des biens patrimoniaux fédéraux, 2018



Hangar 13, à la base des Forces canadiennes de Borden (Ontario)

Étude de cas n° 6 : Questions d'intégrité des données

La conservation des biens patrimoniaux fédéraux, 2018 (suite)



Maison du surintendant à Carillon (Québec)

Étude de cas n° 7 : Non-utilisation des données

Les écarts socio-économiques dans les réserves des Premières Nations, 2018

- Le Ministère n'avait pas utilisé adéquatement les données pour améliorer les programmes d'éducation et éclairer les décisions en matière de financement.
- Il n'avait pas évalué les données pour vérifier si elles étaient exactes et complètes.
- Il n'était pas en mesure de rendre compte du niveau de financement accordé à l'éducation dans les réserves par rapport au financement accordé aux autres écoles au Canada.



Étude de cas n° 8 : Non-utilisation des données

Gérer le risque de fraude, 2017

- Les organisations ont utilisé des analyses et des explorations des données, mais pas pour déceler les signes de fractionnement de contrat, de recours inapproprié aux modifications au contrat ou de recours inapproprié aux contrats à fournisseur unique.
- Les problèmes de qualité de données relevés dans les 5 organisations ont empêché l'analyse de données importantes.



Étude de cas n° 9 : Non-utilisation des données

Les services d'établissement pour les réfugiés syriens, 2017

- Objectif d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada en matière d'établissement : aider les réfugiés syriens à tirer parti des systèmes sociaux, médicaux et économiques du Canada.
- Incapacité à vérifier si les réfugiés syriens avaient accès à des services de base offerts par les provinces comme les soins de santé et l'éducation.



Étude de cas n° 10 : Non-utilisation des données

L'adaptation aux impacts des changements climatiques, 2017

- Besoin de disposer d'une source centralisée d'information (comme des données sur le climat) et d'outils (comme des directives et de la formation) facilement accessibles pour aider les ministères et les organismes à mieux comprendre les changements climatiques et leurs impacts éventuels sur leur organisation.
- Les ministères et organismes produisaient des données utiles, mais ces données étaient souvent difficiles à trouver.



Exemple de bonne utilisation des données



Havre Margaree (2010) : Bris de la digue à la suite de l'élévation du niveau de la mer

Photos : Ted Chiasson, Pêches et Océans Canada, 2010



Havre Margaree (2016) : Digue relevée de 0,7 m

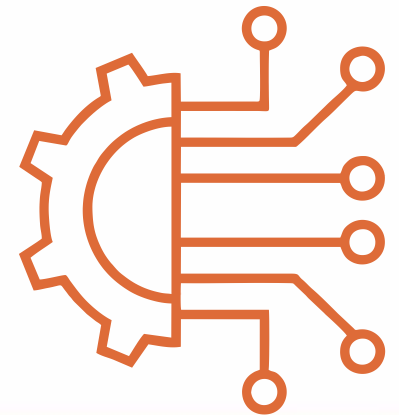
Photos : Donald MacDonald, Pêches et Océans Canada, 2016

Comment le gouvernement du Canada se transformera-t-il?

- Une des principales activités du gouvernement est l'offre de services — ses activités doivent être axées sur l'utilisateur.



- Le gouvernement doit pouvoir s'adapter — les données doivent être transformées.



Où en sera le Canada en 2030?

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

