15 septembre 2023

Aperçu de la transformation numérique des services gouvernementaux

BUREAU DU DIRECTEUR PARLEMENTAIRE DU BUDGET
OFFICE OF THE PARLIAMENTARY BUDGET OFFICER

Le directeur parlementaire du budget (DPB) appuie le Parlement en fournissant des analyses économiques et financières dans le but d'améliorer la qualité des débats parlementaires et de promouvoir une plus grande transparence et responsabilité en matière budgétaire.

Ce rapport fait suite à la demande du sénateur Colin Deacon qui souhaitait obtenir une estimation du coût financier de la motion nº 107 – Que le Sénat demande au gouvernement du Canada de remplacer ses systèmes de prestation de programmes et de technologie de l'information désuets en accélérant, de toute urgence, la mise en œuvre des solutions numériques axées sur les usagers qui transforment l'expérience des Canadiens en matière de prestation des services publics et, en fin de compte, réduisent le coût de la prestation des programmes.

Analyste principal :

Jason Stanton, conseiller-analyste

Préparé sous la supervision de :

Sloane Mask, directrice

Nancy Beauchamp, Marie-Eve Hamel Laberge, Martine Perreault et Rémy Vanherweghem ont contribué à la préparation du rapport pour publication.

Pour obtenir de plus amples renseignements veuillez contacter le Bureau du directeur parlementaire du budget.

Yves Giroux
Directeur parlementaire du budget

Table des matières

Faits saillants 1
Résumé 2
Introduction 4
État actuel du gouvernement numérique 6
Exemples d'organismes qui numérisent leurs services 10
    Agence du revenu du Canada 10
    Emploi et Développement social Canada 11
    Intégration entre les plateformes 13
        Services électroniques du gouvernement de l'Ukraine 14
    Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada 15
Principales considérations 17
    Transparence financière 17
    Cadre législatif 17
    Rapports financiers 18
Notes 20

Faits saillants

Ce rapport fait suite à la demande du sénateur Colin Deacon qui souhaitait obtenir une estimation du coût financier de la motion nº 107 – Que le Sénat demande au gouvernement du Canada de remplacer ses systèmes de prestation de programmes et de technologie de l'information désuets en accélérant, de toute urgence, la mise en œuvre des solutions numériques axées sur les usagers qui transforment l'expérience des Canadiens en matière de prestation des services publics et, en fin de compte, réduisent le coût de la prestation des programmes.

Étant donné la portée de la motion, le directeur parlementaire du budget (le DPB) a ciblé le rapport de manière à souligner quelques-uns des principaux domaines où le gouvernement a investi dans la numérisation des services.

Résumé

Ce rapport fait suite à la demande du sénateur Colin Deacon qui souhaitait obtenir une estimation du coût financier de la motion nº 107 – Que le Sénat demande au gouvernement du Canada de remplacer ses systèmes de prestation de programmes et de technologie de l'information désuets en accélérant, de toute urgence, la mise en œuvre des solutions numériques axées sur les usagers qui transforment l'expérience des Canadiens en matière de prestation des services publics et, en fin de compte, réduisent le coût de la prestation des programmes.

Étant donné la portée de la motion, le directeur parlementaire du budget (le DPB) a ciblé le rapport de manière à souligner quelques-uns des principaux domaines où le gouvernement a investi dans la numérisation des services.

Au cours des dernières années, le gouvernement a pris des mesures pour moderniser et adapter les services afin qu'ils répondent mieux aux besoins des citoyens et qu'ils soient plus accessibles. Voici quelques-uns des principaux services examinés dans le rapport :

- Mon Dossier pour les particuliers de l'Agence du revenu du Canada;
- Mon Dossier Service Canada d'Emploi et Développement social Canada;
- Renouvellement de passeport en ligne d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

Malgré les améliorations apportées par le gouvernement, il n'est pas toujours facile d'accéder aux services et de les utiliser. Il n'y a pas non plus d'information centralisée sur les sommes dépensées ou économisées dans ces initiatives, car il n'y a généralement pas de suivi des économies réalisées.

Ce rapport expose les questions sur lesquelles les parlementaires voudront sans doute se pencher pour renforcer la surveillance financière des plans de dépenses et des résultats du gouvernement en ce qui concerne la transformation des services numériques.

Introduction

Ce rapport fait suite à la demande du sénateur Colin Deacon qui souhaitait obtenir une estimation du coût financier de la motion nº 107 – Que le Sénat demande au gouvernement du Canada de remplacer ses systèmes de prestation de programmes et de technologie de l'information désuets en accélérant, de toute urgence, la mise en œuvre des solutions numériques axées sur les usagers qui transforment l'expérience des Canadiens en matière de prestation des services publics et, en fin de compte, réduisent le coût de la prestation des programmes[1].

Ce rapport visait initialement à présenter une perspective pangouvernementale, mais il n'existe pas d'information centralisée sur les sommes dépensées ou économisées dans toutes les initiatives gouvernementales.

Le directeur parlementaire du budget (le DPB) a ciblé le rapport de manière à souligner quelques-uns des principaux domaines où le gouvernement a investi dans la numérisation des services.

Par conséquent, dans ce rapport, le DPB met en lumière quelques services clés, soit :

- Mon Dossier pour les particuliers de l'Agence du revenu du Canada;
- Mon Dossier Service Canada d'Emploi et Développement social Canada;
- Renouvellement de passeport en ligne d'Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada.

En ce qui concerne la dernière partie de la motion relative aux réductions de coûts (ou économies), il y a très peu d'information disponible actuellement, car elles ne font pas l'objet d'un suivi universel. Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada (IRCC) a fourni quelques estimations des

économies réalisées pour son programme de renouvellement de passeport en ligne, mais pas la plupart des autres programmes.

État actuel du gouvernement numérique

Le gouvernement du Canada est chargé de fournir de nombreux services à des millions de citoyens. Ces derniers s'attendent de plus en plus à ce qu'il soit facile d'accéder à ces services, qui vont des déclarations de revenus à l'obtention de prestations, et de les utiliser et, notamment, à ce que ces services soient disponibles en version numérique. La pandémie de COVID-19, pendant laquelle beaucoup de personnes avaient besoin d'accéder à des services gouvernementaux en ligne, a fait ressortir ce besoin.

Au cours des dernières années, le gouvernement a pris des mesures pour moderniser et adapter les services afin qu'ils répondent mieux aux besoins des citoyens et qu'ils soient plus accessibles. Parmi les changements notables, citons :

- la création de Services partagés Canada, qui « offre des services numériques aux organismes du gouvernement du Canada[2] »;
- la création de nouveaux postes de hauts responsables qui supervisent les initiatives et programmes de transformation numérique à l'échelle du gouvernement;
- la mise en œuvre des programmes pilotes sur l'identité numérique avec l'Alberta et la Colombie-Britannique, afin que les citoyens et entreprises puissent ouvrir une session sécurisée pour accéder aux services en ligne du gouvernement du Canada;
- le lancement de Notification GC, plateforme qui permet aux ministères fédéraux d'envoyer des courriels ou des notifications par texte aux employés ou aux citoyens.

Le gouvernement a également indiqué qu'il est essentiel d'améliorer le gouvernement numérique[3]. En 2017, il a mis sur pied le Service numérique

canadien, qui s'efforce avec les ministères d'améliorer la prestation numérique de leurs services[4]. Le gouvernement s'attache aussi à moderniser des services clés de systèmes existants, comme les prestations de la Sécurité de la vieillesse et de l'assurance-emploi et la gestion des dossiers d'immigration et des cas frontaliers, et à mettre en œuvre l'initiative de la prochaine génération du système de ressources humaines et de paie pour la fonction publique. À l'occasion du remaniement ministériel de juillet 2023, un ministère des Services aux citoyens a été créé[5].

La lettre de mandat de la présidente du Conseil du Trésor de 2021 précise que l'une de ses priorités consiste à « diriger les travaux de notre gouvernement visant à faire progresser le gouvernement numérique de façon à mieux servir les Canadiens[6] ». En juin 2022, le premier ministre a également annoncé la création d'un groupe de travail composé de ministres ayant pour objectif d'améliorer les services gouvernementaux offerts aux Canadiens[7].

Le gouvernement a également publié sa Stratégie relative aux données pour la fonction publique fédérale et son Ambition numérique du Canada, qui reposent sur les idées énoncées dans l'Ambition numérique du Canada 2022, le bilan annuel de 2022-2023 et la Stratégie du Gouvernement numérique du Canada. L'Ambition numérique comprend quatre thèmes clés :

1. **Excellence de la technologie et des opérations :** optimiser dans l'ensemble du gouvernement l'efficacité et l'assurance de la valeur des investissements en technologie;
2. **Services et programmes numériques axés sur les données :** favoriser, à l'échelle pangouvernementale, l'amélioration des services aux clients et aux employés, des données et de l'intégration inter-organismes;
3. **Stratégies et politiques sur le numérique prêtes à être mises en œuvre :** établir des stratégies, des politiques et des orientations qui

permettent l'exécution d'opérations sûres, fiables et axées sur la protection des renseignements personnels;

4. **Évolution structurelle du financement, des talents et de la culture :** promouvoir les changements dans les politiques et la gouvernance qui privilégient l'investissement dans le numérique et qui permettent d'en tirer pleinement profit.

Malgré les améliorations apportées par le gouvernement, il n'est pas toujours facile d'accéder aux services et de les utiliser. Comme il est mentionné dans la Stratégie du Gouvernement numérique du Canada, certains services « utilisent encore des processus papier, alors que pour d'autres, les renseignements en ligne ne sont pas clairs et nécessitent que les clients passent par les services au téléphone ou en personne. Encore d'autres utilisent des formulaires PDF complexes pour de simples transactions, notamment pour informer le gouvernement d'un changement d'adresse ou d'état civil[8]. »

D'après les données figurant dans le Répertoire des services du gouvernement fédéral, qui contient des données sur les services fournis par 72 ministères et organismes, seuls 23 % de ces services du gouvernement fédéral étaient entièrement offerts en ligne en 2020-2021 (319 services sur 1 375). Cependant, la majorité (81 %) des demandes concernant ces services étaient remplies en ligne[9].

D'un point de vue financier, les documents de la Stratégie du Gouvernement numérique et de l'Ambition numérique donnent une liste des priorités et des réalisations de l'ensemble du gouvernement, mais il n'y a pas d'information centralisée sur les sommes dépensées ou économisées dans ces initiatives.

En ce qui concerne les coûts, la plupart des organismes peuvent estimer les coûts techniques et en faire le suivi, mais il est beaucoup plus difficile d'en faire de même pour les coûts associés à la transformation des activités et à

la refonte des processus. Quant aux économies, il y a très peu d'information disponible, car elles ne font pas l'objet d'un suivi universel.

Dans l'ensemble, le Canada fait face à des défis particuliers dans sa transformation numérique en raison de sa diversité géographique, de l'immensité de son territoire, de ses deux langues officielles et du fait que différents ordres de gouvernement responsables de différents services. Selon l'indice de gouvernement numérique de l'OCDE, en 2019, le Canada se classait au sixième rang sur 33 pays pour ce qui est du niveau de maturité de ses stratégies de gouvernement numérique[10]. Cependant, en 2022, il se classait au 32e rang dans l'étude des Nations Unies sur l'administration en ligne, ce qui marque une tendance au déclin au cours des 12 dernières années, puisqu'il occupait le troisième rang en 2010[11].

Exemples d'organismes qui numérisent leurs services

Agence du revenu du Canada

L'Agence du revenu du Canada (ARC) est chargée de l'application des lois fiscales pour le gouvernement du Canada et la plupart des provinces et des territoires, ainsi que de l'administration de différents programmes de prestations et d'incitatifs sociaux et économiques[12]. Comme il est expliqué dans son plan ministériel de 2023-2024, l'ARC a notamment pour priorité stratégique d'« [o]ffrir aux clients des expériences harmonieuses et des interactions personnalisées qui sont d'abord numériques[13] ».

L'ARC a mis en œuvre beaucoup d'initiatives comportant des volets de services numériques, par exemple pour la production de déclarations de revenus par les particuliers ou les entreprises, la réception de courriels de notification et la présentation de documents. L'ARC continue d'investir dans l'élargissement de ses services numériques, notamment avec le projet de la paie électronique annoncé dans le budget de 2021[14]. Il est essentiel, à mesure que ces services se numérisent, de renforcer la sécurité pour protéger les renseignements personnels des Canadiens, et il s'agit d'une des priorités stratégiques énoncées dans le plan ministériel de l'ARC.

Mon Dossier, qui est un des principaux services numériques de l'ARC, est un portail sécurisé qui permet aux particuliers de consulter leurs renseignements personnels concernant l'impôt sur le revenu et les prestations et de gérer leurs affaires fiscales en ligne. Comme l'ARC l'indique sur son site Web, Mon Dossier fournit de l'information au particulier avant que celui-ci ne reçoive le document officiel du Ministère, notamment en cas de nouvelle cotisation. L'information la plus à jour à propos des nouvelles cotisations s'affiche immédiatement dans Mon

Dossier, tandis que l'avis est soumis à d'autres processus manuels avant son envoi par courrier et sa réception par le particulier[15].

Dans le cadre de cette analyse, le DPB a envoyé à l'ARC une demande d'information (IR0690) afin d'obtenir des renseignements sur le coût de la mise en œuvre des services électroniques de l'Agence, y compris les coûts permanents et les économies occasionnés par cette mise en œuvre, ainsi que les coûts et économies découlant de l'intégration d'autres partenaires[16]. L'ARC a répondu à la demande du DPB et lui a fourni l'information lorsque les données étaient disponibles. Cependant, elle a précisé que cette information ne pouvait pas être rendue publique, et le DPB n'est donc pas en mesure d'en faire état dans le présent rapport.

Une demande d'information très similaire (IR0691) a été envoyée à Emploi et Développement social Canada (EDSC), qui a précisé dans sa réponse que l'information pouvait être rendue publique[17]. Le DPB ne comprend pas, d'après les renseignements fournis par les deux ministères, pourquoi l'ARC refuse de rendre l'information publique, d'autant qu'elle n'a fourni aucune justification dans sa réponse. Les renseignements d'EDSC se trouvent dans la section suivante.

Emploi et Développement social Canada

Emploi et Développement social Canada (EDSC), qui est le plus grand organisme fédéral de prestation de services au pays, assure la prestation de programmes et de services clés à la population canadienne, comme l'assurance-emploi, le Régime de pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Étant donné la taille et l'importance de ces programmes, il est essentiel qu'EDSC continue de s'assurer de leur prestation en temps voulu, de leur accessibilité et de leur grande qualité. Il faut donc qu'EDSC investisse dans les technologies, car les Canadiens s'attendent de plus en plus à pouvoir accéder à ces services par des moyens numériques.

Comme son plan ministériel de 2023-2024 l'indique, EDSC a entre autres pour objectif clé d'améliorer les services numériques[18]. Cette poursuite de l'amélioration comprend:

- La modernisation des technologies de l'information et la gestion de la dette technique.
    - L'EDSC pilote le Programme de modernisation du versement des prestations qui vise à améliorer la prestation de ces programmes clés. Ainsi, la Sécurité de la vieillesse a été la première prestation à migrer sur la nouvelle plateforme, et les autres programmes suivront à une date ultérieure. Le budget de ce projet était estimé à 2,2 milliards de dollars en décembre 2020[19].
    - EDSC cherche aussi à élargir ses projets d'identité numérique. Cette question sera analysée plus en détail dans une autre section du rapport.
- L'amélioration de l'expérience du service à la clientèle et des résultats à l'aide de services numériques de plus en plus intégrés.
    - Cela comprend l'examen et l'amélioration continus de Mon Dossier de Service Canada (MDSC).

MDSC est un portail en ligne sécurisé qui permet aux Canadiens de voir et de mettre à jour leurs renseignements concernant l'assurance-emploi, le Régime des pensions du Canada et la Sécurité de la vieillesse. Sa mise en œuvre remonte à 2005. Dans sa réponse à la demande d'information du DPB, l'EDSC dit ne pas disposer d'information sur les coûts initiaux et les économies réalisées grâce à la numérisation des services.

EDSC indique cependant que les améliorations apportées à MDSC ont coûté 9,1 millions de dollars et que les coûts d'entretien (salaires et coûts techniques) s'élèvent à 3,3 millions par an. Il faut prévoir d'autres coûts ponctuels de 0,7 millions de dollars, ainsi que des coûts permanents de 6,5 millions de dollars pour la mise en œuvre des mesures relatives à

l'identité numérique et à la gestion de l'accès qui protégeront les renseignements personnels et la vie privée des utilisateurs de MDSC.

EDSC précise que l'objectif de MDSC est d'améliorer la qualité du service à la population canadienne en proposant un accès numérique. L'objectif ne faisait pas mention d'économies potentielles, ce qui fait qu'EDSC ne collecte pas ce type de données et n'a donc pas pu les fournir.

Intégration entre les plateformes

L'ARC et EDSC soulignent tous deux la nécessité d'offrir à la clientèle des expériences harmonieuses et optimisées à l'aide de leurs services numériques. Pour cela, le gouvernement fédéral a créé un lien entre Mon Dossier des particuliers de l'ARC et Mon Dossier Service Canada d'EDSC. Ainsi, le particulier ouvre une seule session et profite de la fonctionnalité fondée sur le principe de « une fois suffit »[20]. Un particulier inscrit à Mon Dossier de l'ARC peut donc accéder à MDSC sans avoir à ouvrir une session dans MDSC ou à reconfirmer son identité.

En plus d'intégrer la connexion intégrée entre Mon Dossier de l'ARC et Mon Dossier de Service Canada d'EDSC, le gouvernement fédéral a établi des partenariats avec certains établissements financiers (partenaires de connexion) et certaines provinces pour l'accès aux services du gouvernement du Canada. Selon le gouvernement, la possibilité d'utiliser différents justificatifs d'identité permet d'avoir des services en ligne « plus faciles d'accès » et « un nom d'utilisateur et un mot de passe de moins à mémoriser[21] ».

Les partenaires de connexion sont des établissements financiers privés qui ont établi un partenariat avec SecureKey Technologies afin de permettre à leurs clients d'utiliser leur justificatif d'identité bancaire en ligne pour accéder aux services du gouvernement du Canada[22]. Sur le site des partenaires de connexion, l'ouverture de session et les exigences de

sécurité sont les mêmes que ceux employés pour ouvrir une session dans un compte du gouvernement.

Le gouvernement fédéral a aussi établi des partenariats avec la Colombie-Britannique et l'Alberta afin que les citoyens puissent utiliser leur justificatif d'identité pour accéder aux services du gouvernement du Canada. Par ailleurs, le Québec procède actuellement à cette intégration, et d'autres partenaires provinciaux devraient s'ajouter par la suite.

Le gouvernement du Canada étudie actuellement l'utilisation de justificatifs d'identité numériques, qui sont, au fond, l'équivalent électronique de documents physiques comme le permis de conduire ou la carte santé. Il en est question dans la lettre de mandat de la présidente du Conseil du Trésor et dans l'Ambition numérique du Canada, celle-ci mentionnant tout particulièrement l'intégration des partenaires provinciaux et territoriaux pour renforcer le travail déjà en cours.

L'utilisation de justificatifs d'identité numérique, ou d'identité électronique, pour accéder aux services du gouvernement gagne aussi du terrain à l'étranger. C'est le cas notamment en Ukraine avec son écosystème Diia, qui est décrit ci-dessous.

Services électroniques du gouvernement de l'Ukraine

Un cadre politique et juridique pour faciliter la transformation numérique

En 2019, le gouvernement de l'Ukraine a fait de la numérisation des services publics une priorité absolue. Un nouveau ministère de la Transformation numérique, dirigé par le vice-premier ministre de l'Ukraine, a été créé. Par ailleurs, dans chaque ministère, des dirigeants principaux de la transformation numérique, soit l'équivalent de sous-ministres au Canada, ont été chargés de piloter la numérisation[23]. L'Ukraine a également adopté

une loi qui interdit à tout organisme ou entreprise de refuser d'accepter les documents numériques[24].

Début 2020, le gouvernement de l'Ukraine avait déjà conçu et lancé avec succès un portail Web et une application mobile qui permettent à ses citoyens d'accéder aux documents numériques et aux services gouvernementaux. Employée par environ 19 millions de citoyens, l'application mobile, appelée Diia (action en français), simplifie de multiples services publics et permet de numériser de nombreux documents. Les utilisateurs s'en servent pour tout, que ce soit pour payer leurs impôts, demander de prestations sociales ou encore enregistrer un véhicule, entre autres[25].

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté Canada

Le DPB a également envoyé une demande d'information (IR0693) au ministère de l'Immigration, des Réfugiés et de la Citoyenneté du Canada (IRCC), qui s'apprête à mettre en œuvre le service de renouvellement de passeport en ligne[26]. Dans la première étape du projet, qui devrait commencer à l'automne 2023, un nombre limité de Canadiens pourront renouveler leur passeport en ligne[27]. D'après IRCC, cette étape coûtera 46,1 millions, en plus des 4,8 millions de dollars déjà investis dans le projet pilote.

Selon les prévisions d'IRCC, 3,8 millions de Canadiens admissibles (demande de renouvellement simplifié pour adulte) renouvelleront leur passeport en utilisant ce service en ligne au cours des cinq prochains exercices, 600 milles renouvellements étant prévus durant le premier exercice (2023-2024). Il ne s'agit que d'une partie des renouvellements prévus dont le nombre devrait atteindre au total entre 4,6 et 5,3 millions en 2023-2024.

IRCC a déclaré ne pas encore avoir de mesures valides pour estimer le coût d'un renouvellement de passeport en ligne, puisque la mise en œuvre du

programme n’est pas terminée. IRCC se fonde sur son programme pilote pour avancer que le renouvellement en ligne pourrait réduire le niveau d’effort de l’unité de 1 % à 5 % pour les renouvellements de passeports valides 5 ans ou 10 ans. IRCC pourrait donc économiser de 1 à 5 $ par passeport par rapport aux coûts d’avant la pandémie (de 2017 à 2019).

Ces économies de coûts et ces gains d’efficacité potentiels demeurent très incertains, car tout dépend si les coûts généraux du Programme de passeport reviennent aux niveaux d’avant la pandémie et si les gains d’efficacité permettent de traiter un plus grand nombre de passeports.

Principales considérations

Transparence financière

Le budget de 2021 prévoyait un financement de plus de 1 milliard de dollars sur sept ans pour des initiatives de transformation numérique des services, notamment pour la modernisation de systèmes de TI existants, ainsi que pour la réparation et le remplacement d'infrastructures de TI essentielles. Sur cette somme, 648 millions de dollars allaient à Emploi et Développement social Canada (EDSC) et au Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) pour qu'ils les investissent dans les systèmes des TI et des activités connexes de Service Canada et dans le soutien de la prestation des services à la population canadienne en général[28].

Ces fonds additionnels sont destinés à financer quelques-unes des priorités énumérées dans la Feuille de route pour un gouvernement plus numérique, mais il n'est pas certain que suffisamment de fonds du cadre financier fédéral aient été réservés au financement de la plupart des initiatives destinées à faire avancer la numérisation des services publics. Il se peut qu'une partie de ces fonds serve à maintenir des systèmes existants, au lieu d'étendre la numérisation des services gouvernementaux.

Les parlementaires voudront peut-être se renseigner davantage sur les plans financiers à moyen et à long terme du gouvernement pour financer les initiatives de transformation numérique des services et faire face au coût permanent d'entretien et de réparation des TI[29].

Cadre législatif

À l'étranger, d'autres gouvernements ont repéré les lois en vigueur qui pourraient entraver la prestation de services en ligne[30].

Dans le budget de 2022, le gouvernement confirmait son intention de « présenter des modifications législatives de la *Loi sur la gestion des finances publiques* afin de permettre au Service numérique canadien d'offrir ses services de plateforme numérique de manière plus générale, y compris à d'autres administrations au Canada, et de clarifier ses responsabilités aux termes de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et de la *Loi sur l'accès à l'information* en ce qui a trait aux services qu'il offre[31] ». Au lieu de cela, le gouvernement a modifié la réglementation afférente à la *Loi sur la gestion des finances publiques* en prenant un décret en décembre 2022[32].

Les parlementaires et législateurs voudront peut-être aussi examiner les lois en vigueur afin de repérer des obstacles éventuels à la numérisation des services, à la protection des données, à la sécurité et à la communication, et de supprimer ces obstacles.

Rapports financiers

Bien que les ministères fédéraux soient en mesure de fournir un peu d'information sur les coûts associés à la mise en œuvre et au maintien des principaux services numériques en vigueur du gouvernement, comme Mon Dossier Service Canada (MDSC), ils ne collectent pas actuellement de données sur les économies réalisées grâce à la mise en œuvre de ces initiatives.

Par ailleurs, il n'y a pas d'information centralisée sur les sommes dépensées ou économisées dans ces initiatives, bien que les documents de la Stratégie du Gouvernement numérique et de l'Ambition numérique dressent la liste des priorités et des réalisations du gouvernement.

En ce qui concerne les coûts, la plupart des organismes peuvent estimer les coûts techniques et en faire le suivi, mais il est beaucoup plus difficile d'en faire de même pour les coûts associés à la transformation des activités et la refonte des processus. Quant aux économies, il y a très peu d'information disponible, car elles ne font pas l'objet d'un suivi universel.

Les parlementaires voudront peut-être demander que le gouvernement se montre plus transparent en donnant des renseignements complets sur les coûts et les économies associés aux investissements dans les TI afin de renforcer l'évaluation de la gestion des finances et de guider la prise de décisions.

Notes

[1] Motion nº 107 de l'honorable sénateur Deacon (Nouvelle-Écosse).

[2] Services partagés Canada.

[3] La liste suivante ne doit pas être considérée comme étant exhaustive, mais comme donnant quelques exemples de mesures prises par le gouvernement.

[4] Auparavant sous l'égide du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada, le Service numérique canadien relève maintenant d'EDSC.

[5] Remaniement ministériel.

[6] Lettre de mandat de la présidente du Conseil du Trésor.

[7] Communiqué : Le premier ministre annonce la création d'un nouveau groupe d'intervention pour améliorer les services gouvernementaux offerts aux Canadiens.

[8] Stratégie du Gouvernement numérique du Canada.

[9] Infobase du GC. Consulté le 10 juillet 2023.

[10] OECD Digital Government Index (DGI): 2019.

[11] Études des Nations Unies sur l'administration en ligne.

[12] À propos de l'Agence du revenu du Canada.

[13] Plan ministériel de l'Agence du revenu du Canada pour l'exercice 2023-2024.

[14] Projet de la paie électronique.

[15] À propos de Mon dossier.

[16] La demande d'information intégrale (IR0690) se trouve sur le site Web du DPB.

[17] IR0691.

[18] Plan ministériel d'Emploi et Développement social Canada pour l'exercice 2023-2024.

[19] Rapports de la vérificatrice générale du Canada au Parlement du Canada 2021. Rapport 1 — L'approvisionnement en solutions de technologies de l'information complexes.

[20] Lien entre Mon dossier et Mon dossier Service Canada.

[21] Foire aux questions.

[22] Foire aux questions.

[23] 2022 CASE STUDY REPORT—Diia Mobile Application (final).

[24] Loi de l'Ukraine.

[25] Événement spécial pour les membres du Conseil stratégique des DPI : CIOSC Special Members' Event.

[26] IR0693.

[27] Réponse d'IRCC à la demande d'information IR0693.

[28] Ambition numérique du Canada 2022.

[29] Feuille de route pour un gouvernement plus numérique.

[30] New European Interoperability Framework.

[31] Budget 2022.

[32] *Loi sur la gestion des finances publiques*.

RP-2324-013-M_f
T_RP_3.0.0
© Bureau du directeur parlementaire du budget, Ottawa, Canada, 2023