

TC TRANSFORMATION

DIGITAL BY DESIGN



*Centre d'innovation des services de
Transports Canada :*

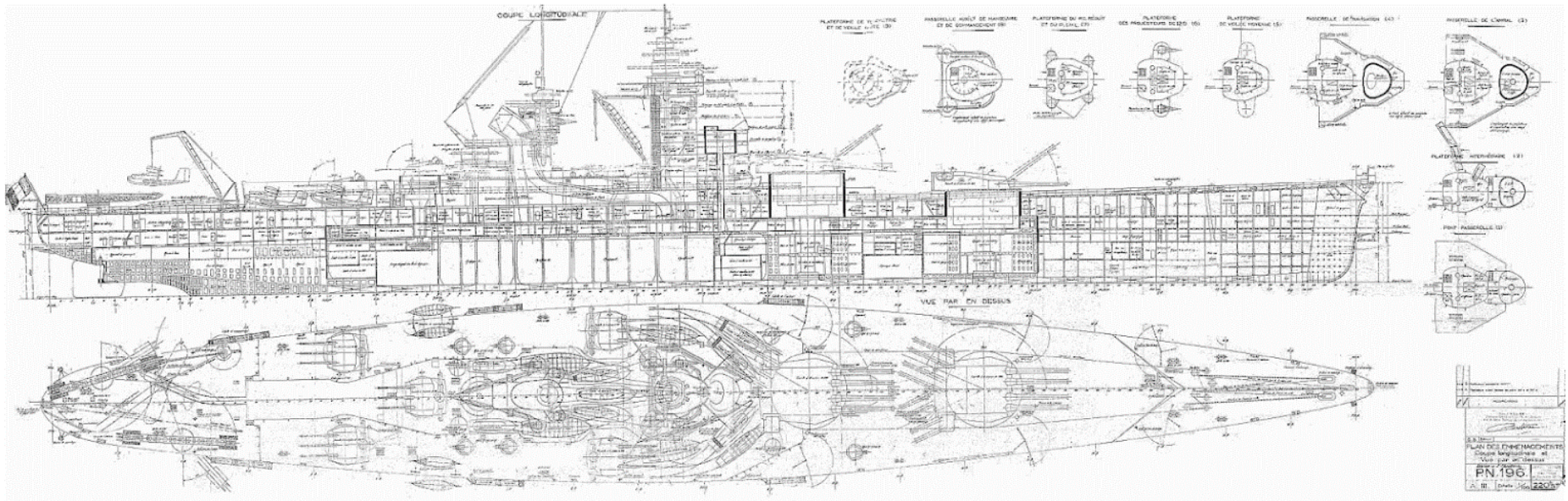
Promouvoir l'innovation et orienter le changement



Le gouvernement agit-il comme une entreprise en démarrage?



Changer notre façon de travailler



@hizeena

AGILE

SMART

TRUSTED

Mettre plus de choses en ligne n'est pas suffisant



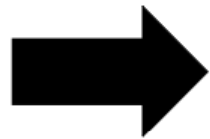
Ontario drivers can renew licences online

Ontario has become the the first province to allow drivers to renew their licences online, the government announced Wednesday.

GRACE MACALUSO, WINDSOR STAR Updated: September 25, 2013



Processus de bout en bout de l'utilisateur



ServiceOntario

Enter the last four digits of the documentation used on your last health visit.

Next



Nouvelle vision de Transports Canada quant à notre façon de travailler



AGILE

Nous sommes proactifs. Nous sommes prévoyants. Nous répondons à l'évolution des besoins. Nos lois, réglementations, outils et ressources humaines s'adaptent de façon à appuyer l'innovation, la croissance et la durabilité.

INTELLIGENT

Nous recherchons les données et y puisons nos renseignements. Nous avons une main-d'œuvre qualifiée. Nos services sont conçus de manière numérique et sont centrés sur l'utilisateur. Nous prenons des décisions qui tiennent compte des risques.

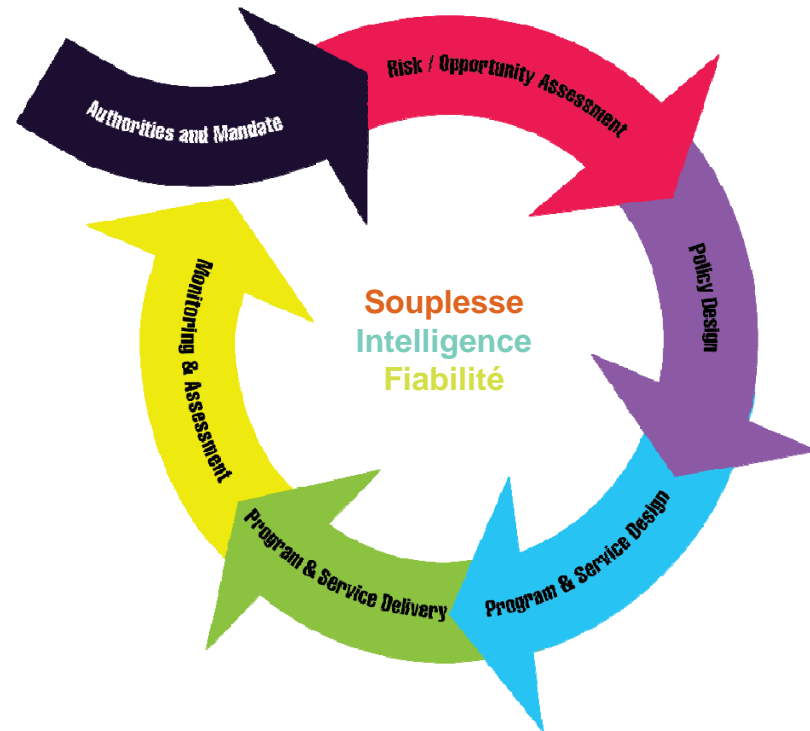
FIABLE

Nous gagnons notre crédibilité. Nous sommes ouverts, transparents et responsables. Nous abordons notre travail avec intégrité pour assurer un système de transport sécuritaire et performant.



Réaliser sa vision, c'est adopter une conception numérique

Conception numérique
Normes numériques
du gouvernement
du Canada



Élément clé : Centre d'innovation des services

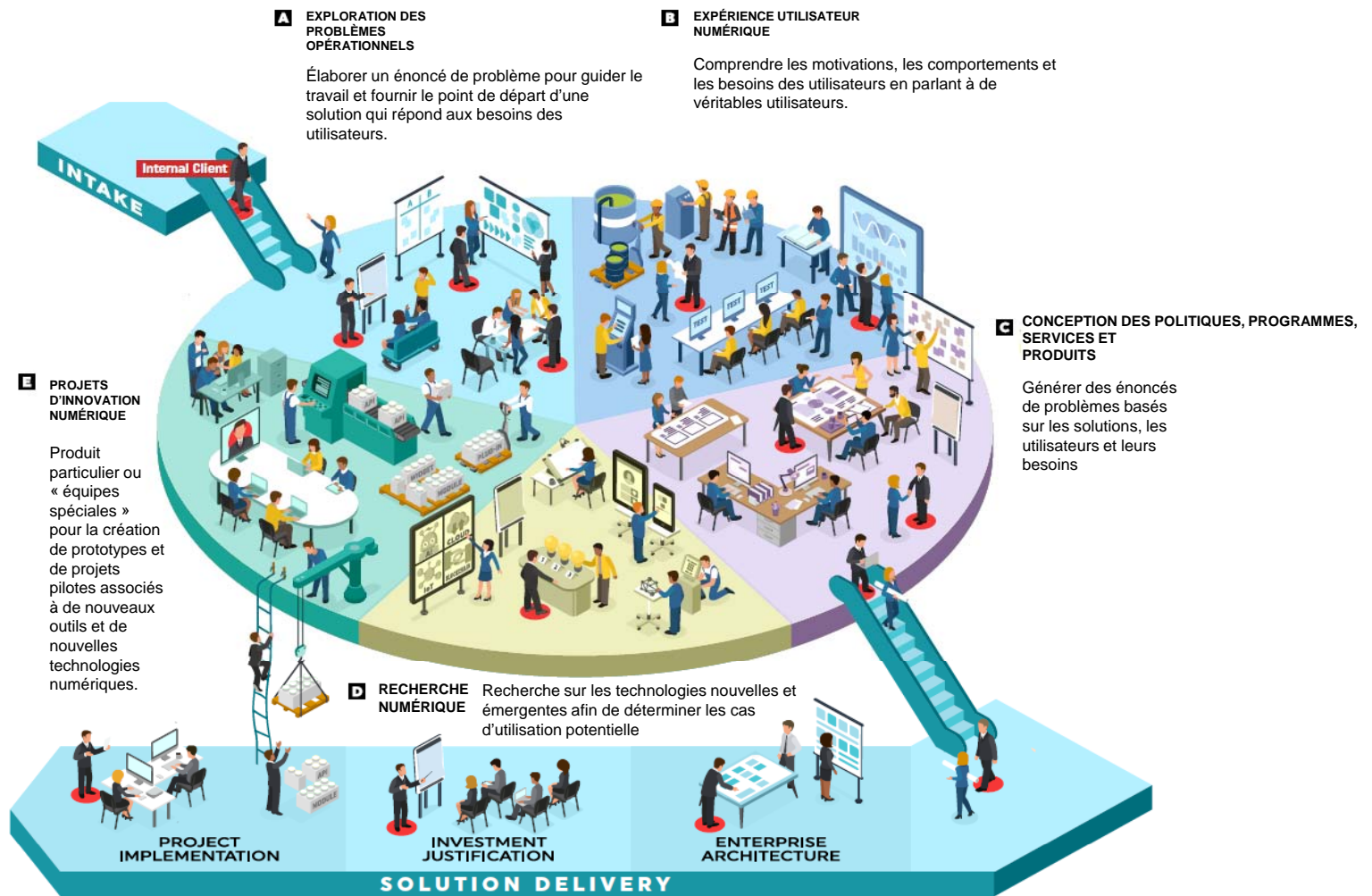
Centre d'excellence et d'expertise en matière d'expérience utilisateur et de conception des services

But : Concevoir des programmes et services judicieux et adaptés

- Recherche utilisateur
- Mise à l'essai des technologies émergentes et perturbatrices
- Conception offrant une accessibilité, un respect de la vie privée et une éthique



Repenser les problèmes et les solutions : l'approche du centre d'innovation des services de Transports Canada



AGILE

SMART

TRUSTED

Réussites

- Facilitation des progrès en matière de changement de culture
- Champions du leadership et élargissement du soutien en faveur d'une approche souple centrée sur l'utilisateur
- Nouvelles idées et capacités par l'établissement de partenariats (p. ex., Code for Canada)
- Réussite de l'essai pilote et de l'application de l'intelligence artificielle et d'autres technologies perturbatrices (fret aérien, rappels de véhicules, transport de marchandises dangereuses)



CANADA.CA/ENVIRONMENTALREVIEWS

Canada

Leçons retenues

- Commencer lentement et habilitier des équipes
- Peaufiner les processus prend un certain temps
- Définir les rôles-responsabilités liés au Centre d'innovation des services et aux clients/partenaires
- Penser au-delà de la redéfinition des produits et des services au moment de définir les politiques et les programmes
- Procéder à un recrutement créatif et au perfectionnement des talents en matière d'expérience utilisateur
- Créer des environnements efficaces pour l'innovation et la collaboration



Prochaines étapes

Échanger les connaissances techniques et les renseignements

Soutenir la communauté de pratique pour les praticiens et les perturbateurs en matière d'expérience client

Poursuivre le dialogue sur le renforcement des capacités et le développement des compétences



Connexion



Grahame Rivers @GovGramR

grahame.rivers@tc.gc.ca

