



Le Fonds de renforcement des capacités des organismes de réglementation

Licences de personnel délivrées par voie électronique

Le personnel de vol désigné (c.-à-d. les pilotes et les contrôleurs aériens) sont actuellement tenus par le *Règlement de l'aviation canadien* de détenir une licence valide, sous la forme d'un carnet de type passeport, pour exercer leurs fonctions. En raison de plusieurs défis engendrés par l'administration des licences en format papier pour l'industrie et les organismes de réglementation, les principaux partenaires commerciaux du Canada ont entrepris des travaux en vue de mettre en œuvre les licences de personnel délivrées par voie électronique. Transports Canada prend également des mesures en ce sens et envisage certaines options de modèles de licence de personnel délivrée par voie électronique, notamment en ayant recours à un code QR (figurant potentiellement sur une carte en polycarbonate) et/ou à une solution destinée aux appareils mobiles (p. ex., une application pour téléphone intelligent). Il existe des incertitudes en ce qui concerne l'efficacité des divers modèles de licence de personnel délivrée par voie électronique et Transports Canada prévoit mener une série d'essais en vue de choisir le meilleur modèle à adopter.

Transports Canada a apporté des améliorations à ses infrastructures de technologies de l'information (TI) et a créé un dépôt central de données relatives aux licences, ce qui a permis de jeter les bases nécessaires pour soutenir l'utilisation des licences de personnel délivrées par voie électronique. De plus, Transports Canada a élaboré un prototype Web de licence de personnel délivrée par voie électronique auquel les utilisateurs peuvent se connecter à l'aide de leur CléGC pour accéder à une représentation numérique des renseignements figurant sur leur licence de Transports Canada.

Il s'agit du premier essai mené dans le cadre du plan de Transports Canada visant à élaborer et à mettre à l'essai des prototypes de différents modèles de licence de personnel délivrée par voie électronique.

Objectif d'apprentissage

- Valider la satisfaction des utilisateurs en ce qui a trait au prototype, y compris relever les exigences opérationnelles ou les problèmes imprévus et déterminer leur incidence sur la satisfaction des utilisateurs.

Trente participants des Services de circulation aérienne de NAV CANADA ont mis à l'essai le prototype de licences de personnel délivrées par voie électronique, entre le 1er février 2022 et le 31 mars 2023. Lorsque ces participants ont dû fournir les renseignements sur leur licence, ils ont utilisé le prototype sur le Web de licences de personnel délivrées par voie électronique plutôt que leur licence en format papier.

Une fois la mise à l'essai terminée, les participants ont répondu à un sondage pour recueillir leur rétroaction sur le prototype. Ce sondage avait pour but de valider la satisfaction des utilisateurs à l'égard du prototype, de relever les exigences opérationnelles ou les problèmes imprévus et de déterminer leur incidence sur la satisfaction des utilisateurs.





Le Fonds de renforcement des capacités des organismes de réglementation

CIR

Centre d'innovation
en matière de réglementation

Transports
Canada

1 février 2022 -
31 mars 2023

Résultats expérimentaux

Sur 24 participants, 11 ont répondu au sondage sur la satisfaction des utilisateurs. Voici les principales constatations :

1. 54 % des participants ont jugé que le processus pour récupérer les licences de personnel délivrées par voie électronique était simple ou très simple et 63 % ont trouvé qu'il a été facile ou très facile de consulter les renseignements sur ces licences.
2. 45 % des participants étaient d'accord ou fortement d'accord avec l'affirmation selon laquelle le processus de récupération des licences de personnel délivrées par voie électronique était rapide et efficace. La faiblesse du résultat global est partiellement attribuable au processus de récupération initial comportant plusieurs étapes. De plus, pour des raisons de sécurité, il a fallu diviser le processus en deux parties, ce qui a engendré des délais dans la récupération des licences de personnel délivrées par voie électronique par les utilisateurs.
3. 27 % des participants étaient d'accord ou fortement d'accord avec l'affirmation selon laquelle les licences de personnel délivrées par voie électronique constituent une amélioration par rapport au livret en format papier. Plusieurs facteurs peuvent être à l'origine de ce sentiment, par exemple, les difficultés techniques rencontrées pendant l'expérience, la méfiance à l'égard des technologies et l'inexactitude des renseignements relatifs aux licences de personnel délivrées par voie électronique récupérés dans les bases de données de Transports Canada (TC). TC prévoit approfondir davantage cette question au cours de la prochaine ronde de recherches sur les utilisateurs.

Leçons apprises

Une des principales leçons apprises par TC en envisageant la numérisation des licences a été de comprendre ses processus internes et ses ressources en matière de données et l'incidence de la numérisation sur ces processus et ressources. En pratique, cela signifie qu'il faut d'abord examiner chaque service et les processus connexes respectifs, dans le contexte de l'ensemble de l'opération. Dans le cas de TC, cet examen a permis de déterminer que certains processus et ressources en matière de données relevaient d'un autre groupe auprès de TC. Si cet examen avait été effectué plus tard au cours du projet, TC aurait été confronté à un choix : accuser des retards importants ou limiter la fonctionnalité de l'utilisateur final.

Une autre leçon apprise porte sur l'importance de comprendre la relation et la capacité de chaque ancien système de technologies de l'information (TI) et des processus associés au service qui seront utilisés pour appuyer la numérisation, y compris la qualité et la normalisation des données. Dans le cas de TC, les incohérences dans les structures de données ont posé des défis qui ont limité l'interopérabilité du dépôt de données avec les systèmes utilisés dans le cadre de l'initiative en matière de licences de personnel délivrées par voie électronique. Par exemple, lorsque le nom du client comportait un accent, un deuxième prénom ou une initiale, le programme n'était pas en mesure de reconnaître l'utilisateur au moment de la connexion.



Le Fonds de renforcement des capacités des organismes de réglementation

On encourage les organismes de réglementation à explorer les communautés de pratique pertinentes afin de mieux comprendre et mettre à profit l'expertise technique et l'expérience des organisations fédérales qui, comme l'a remarqué TC, ont contribué à assurer que le produit minimum viable relatif aux licences de personnel délivrées par voie électronique était conforme aux exigences techniques du gouvernement du Canada (GC). Par exemple, le programme des justificatifs numériques du Secrétariat du Conseil du Trésor du Canada (SCT) a aidé TC à mieux réussir le projet, en désignant les partenaires techniques appropriés dès le départ dans l'environnement de développement.

Il est également important de tenir compte des exigences et des procédures communes du GC au début du projet, notamment en ce qui concerne la dotation, le financement, l'architecture des TI et la cybersécurité, et d'intégrer ces considérations dans le plan du projet. À mesure que l'équipe de projet composait avec ces exigences, elle a constaté que, même si celles-ci ralentissaient la progression des étapes initiales, le recours à une approche de gestion agile permettait de mieux comprendre la manière de gérer ces exigences à l'avenir.

