



Photo courtesy of City of Toronto

Gabarit – Échange d'information du CPSSP - février 2016

ADMINISTRATION :		Personne-ressource
1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.	<p>Portail des entreprises en ligne renouvelé</p> <ul style="list-style-type: none"> En décembre 2015, ServiceOntario a lancé un portail des entreprises en ligne renouvelé en vue d'améliorer la façon dont les entreprises collaborent avec le gouvernement. Ce nouveau portail est fondé sur des pratiques exemplaires en matière de conception des services, ce qui comprend des mises à l'essai de la convivialité et la cartographie du parcours des clients. <p>Intégration du centre de contact</p> <ul style="list-style-type: none"> En juillet 2015, un projet de consolidation a permis de réaliser la première phase de l'intégration des centres de contact de trois lieux en un lieu unique en vue d'optimiser l'efficacité dans la région centrale de l'Ontario. <p>Soutien du régime de retraite de la province de l'Ontario</p> <ul style="list-style-type: none"> En juin 2015, les centres de contact de ServiceOntario ont collaboré avec le ministère des Finances pour offrir un soutien téléphonique relativement au lancement du nouveau Régime de retraite de la province de l'Ontario. 	<p>Steve Burnett Directeur de la Direction des partenariats et du développement des activités ServiceOntario Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p>
2. Priorités : Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère être les principales priorités et initiatives en matière de prestation de service pour les 12 à 36 prochains mois.	<p>Gestion de l'identité</p> <ul style="list-style-type: none"> L'un des objectifs clés de la stratégie renouvelée de ServiceOntario est de faire progresser l'approche "numérique avant tout". Cela comprend l'étude d'une solution de gestion de l'identité organisationnelle visant à élargir la prestation des services gouvernementaux par voie numérique, à améliorer l'expérience des utilisateurs et à réduire le dédoublement des ressources gouvernementales. ServiceOntario travaille à la finalisation d'une analyse de rentabilisation initiale d'ici le printemps 2016. ServiceOntario continue également de soutenir le travail relatif à la création d'un Carrefour pancanadien de l'identité, c.-à-d. d'étudier un service en temps réel visant à permettre la validation de l'identité et des renseignements sur le statut entre les partenaires fédéral, provinciaux et territoriaux. 	<p>Steve Burnett Directeur de la Direction des partenariats et du développement des activités ServiceOntario Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs</p>



Photo courtesy of City of Toronto

Validation de principe de la résidence par voie électronique

- ServiceOntario collabore avec le Conseil de l'identification et de l'authentification numériques du Canada (CIANC) à l'élaboration d'une validation de principe de la résidence par voie électronique. Ce projet tentera de déterminer s'il existe une façon de vérifier la résidence par voie électronique au moyen de la confirmation par un tiers. Le but est d'améliorer la façon dont la résidence est actuellement vérifiée, la protection des renseignements personnels et l'expérience du client.

Réinitialisation des services

- ServiceOntario mettra en pratique sa nouvelle norme sur les services numériques et ses nouveaux principes de conception des services pour reconcevoir quelques services clés (c.-à-d. l'outil de localisation des services, la trousse d'information sur un véhicule d'occasion et le changement d'adresse intégré). Ces projets démontreront les avantages de l'adoption d'une approche de l'élaboration des services itérative, souple et axée sur la clientèle.

Intégration des services

- ServiceOntario étudie la façon de permettre la création d'un service de renouvellement de la carte de soins de santé en ligne intégré au service de renouvellement du permis de conduire en ligne existant. Cela comprend la modernisation et l'harmonisation des politiques et textes de loi et la simplification des processus internes et de l'expérience des utilisateurs tout en préservant l'intégrité des programmes.

Services aux entreprises

- ServiceOntario continue de se concentrer sur l'élargissement de l'adoption du numéro d'entreprise et de faire connaître ses valeurs. Cela comprend la consultation des autres ministères de la FPO en vue d'établir un plan de mise en oeuvre permettant d'accélérer la collecte et l'adoption du numéro d'entreprise.
- Par ailleurs, ServiceOntario évalue les possibilités d'élargir la fonctionnalité de la plateforme des entreprises de l'Ontario (par ex. de nouveaux services transactionnels en ligne et de nouvelles fonctions telles que la messagerie électronique).
- À titre de membre du Groupe de travail sur la réduction du fardeau Toronto-Ontario, ServiceOntario crée des groupements de licences et de permis en ligne pour les restaurants.

416-325-8783

steve.burnett@ontario.ca



Photo courtesy of City of Toronto

Transformation des avantages sociaux

- L'Ontario cherche des façons de transformer la prestation des avantages sociaux du gouvernement, ce qui pourrait comprendre la création d'un portail en ligne offrant un point d'accès unique simple à de multiples avantages et programmes fondés sur le revenu (c.-à-d. des renseignements sur le programme, la présentation de demandes et la vérification de leur état d'avancement, la mise à jour des renseignements personnels et les messages personnalisés).
- Le ministère des Finances dirige cette initiative et ServiceOntario travaille avec les partenaires à l'élaboration des composantes clés.
- La première étape du projet est l'élaboration d'un outil de repérage des avantages permettant aux personnes de savoir plus facilement à quels programmes d'avantages sociaux de l'Ontario ils pourraient être admissibles (date de lancement cible au printemps 2016). L'élaboration de ce service est déjà en cours, ce qui comprend les recherches sur les utilisateurs, la cartographie du parcours des clients et la mise à l'essai de la convivialité.

Viabilité de la colocalisation/des canaux

- ServiceOntario cerne des possibilités de partenariats et de colocalisation avec d'autres paliers de gouvernement en vue d'offrir de meilleurs services et de réduire les coûts.
- ServiceOntario collabore actuellement avec Service Canada à la production d'une analyse de rentabilisation conjointe comptant de nombreuses possibilités de colocalisation et d'intégration à court, moyen et long termes.
- ServiceOntario étudie également d'autres possibilités de gérer ses canaux non numériques de façon durable, car les utilisateurs ont de plus en plus recours à l'internet.

Harmonisation organisationnelle

- Lors de la réunion du Conseil de la Fédération de 2015 à Terre-Neuve-et-Labrador, les premiers ministres se sont de nouveau engagés par rapport au plan visant à remédier aux obstacles au Canada et à réaliser un examen complet de l'Accord sur le commerce intérieur, ServiceOntario travaille avec les autres partenaires FPT à l'harmonisation des exigences organisationnelles en matière d'inscription en vue de réduire le fardeau pour les entreprises qui opèrent dans plus d'une administration canadienne. Un plan d'action doit être communiqué aux premiers ministres en mars 2016.



Photo courtesy of City of Toronto

	<p>Données ouvertes / Gouvernement ouvert</p> <ul style="list-style-type: none"> En juillet 2015, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs a présenté un plan de gouvernement ouvert intégré pour 2015-2016 au Secrétariat du Conseil du Trésor. Le Ministère est un champion important du gouvernement ouvert et est aligné avec l'objectif stratégique de ServiceOntario de faire progresser la conception et la prestation de services axés sur le client. 	
<p>3. Questions et besoins :</p> <p>Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de services dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<p>Collecte de renseignements sur la façon dont les autres administrations traitent les questions clés ci-dessous :</p> <ul style="list-style-type: none"> Prestation numérique – lignes directrices et catalyseurs des modèles numériques assistés; obstacles/catalyseurs politiques à l'appui de la prestation numérique. Viabilité des canaux – approches de l'entretien de l'accès aux canaux et de la viabilité de ceux-ci, alors que les utilisateurs utilisent de plus en plus l'internet pour accéder aux services du gouvernement. 	<p>Steve Burnett Directeur de la Direction des partenariats et du développement des activités ServiceOntario Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p>