

Modèle de partage de l'information du CDPISP – septembre 2020

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2020.

Les informations contenues dans ce document ne peuvent pas être partagées en dehors du CDPISP sans l'approbation de la juridiction membre (auteur).

Les administrations sont priées de limiter le partage d'information à un maximum de 3 pages.

Administration :	Personnes-ressources
<p>1. Priorités et réalisations :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2-3 priorités / initiatives de prestation de services au cours des 6 à 12 prochains mois, et les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités. • Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès et/ou étape importante dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	<p>1. Planification de la réponse et de la reprise face à la COVID-19</p> <p>Continuer de fournir des services par l'entremise de centres de contact et de canaux en ligne pendant la COVID-19, tout en traitant les volumes en arriéré dû à des transactions reportées.</p> <p><u>Prochaines étapes pour traiter les priorités</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Planifier la reprise des services complets de cartes de santé et de permis de conduite et de certificat d'immatriculation, en particulier les transactions reportées, en mettant l'accent sur l'appui aux clients en ligne. • Passer à un système de rendez-vous pour les transactions en personne afin d'assurer la santé et la sécurité du personnel et des clients, tout en maintenant ou en améliorant l'expérience du client. • Évaluer les politiques, les processus et les technologies des services administratifs de bout en bout pour déterminer les gains d'efficacité permettant d'améliorer la prestation des services en fonction de la demande accrue des clients grâce à la planification de la reprise. • Renforcer la résilience et la flexibilité de la prestation de services en personne en examinant le modèle de rémunération du réseau privé. • Continuer de faire preuve de leadership en tant qu'employeur en faisant en sorte que la majorité des fonctionnaires continuent de travailler à distance. <p><u>Réalisations en matière de prestation de services</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La santé et la sécurité de la main-d'œuvre essentielle de la fonction publique sont assurées en modifiant l'infrastructure des services administratifs et de la vente au détail pour tenir compte de la distanciation physique, en optimisant l'approvisionnement et l'utilisation de l'équipement de protection individuel (EPI), et en adoptant les mesures de santé, de sûreté et de sécurité supplémentaires recommandées par le Centre canadien d'hygiène et de sécurité au travail. • Le réseau en personne est demeuré ouvert au public, tout en observant les protocoles de sécurité et de distanciation physique. • La fourniture d'un soutien à court terme au réseau de services privés pour éviter les lacunes en matière de services et reprendre les heures régulières. • Le centre de contact est passé rapidement au travail à distance tout en gérant un volume d'appels accru et en utilisant des lignes d'assistance supplémentaires liées à la COVID-19.
	<p>Dawn Foster, directrice par intérim, Direction générale de l'adoption numérique, ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs Dawn.Foster@ontario.ca</p>

- Ayant déjà fait passer la fonction publique vers MS Office 365, l'Ontario était en mesure de déployer rapidement le travail à distance pour tous les fonctionnaires qui pouvaient travailler à domicile sur le plan opérationnel.
- L'Ontario a lancé L'Ontario ensemble, un portail qui détermine les défis d'approvisionnement de la province à la suite de la COVID-19 et qui sollicite des idées et des conseils des milieux d'affaires et de fabrication de l'Ontario sur la façon dont le gouvernement peut collaborer pour répondre aux besoins.

2. Prestation de services numériques (10 transactions principales)

Répondre aux besoins des utilisateurs en s'assurant que la majorité des Ontariens sont en mesure de mener à bien les transactions les plus importantes de ServiceOntario, notamment les changements d'adresse pour le conducteur, le véhicule et les services de santé, le renouvellement du permis de conduire et de la carte de santé, les registres de conducteur, le renouvellement des vignettes d'immatriculation et les transferts du droit de propriété par le canal en ligne. L'objectif est d'atteindre une participation de 65 % d'ici 2023-2024.

Les 10 transactions principales de ServiceOntario représentent plus de 22 millions de transactions par année. Aujourd'hui, environ 3,9 millions de transactions (environ 18 %) sont effectuées en ligne. En faisant en sorte que les nouvelles transactions soient effectuées en ligne et en accroissant la mesure dans laquelle on a recours aux transactions en ligne, on réduit considérablement le coût par transaction des services clés destinés à la population et au gouvernement de l'Ontario.

Prochaines étapes pour traiter les priorités

- Le travail est effectué à travers le prisme de la Stratégie du numérique d'abord de l'Ontario, y compris la transformation des règles sous-jacentes au programme et des opérations de la prestation et de l'élaboration des services numériques, afin de réaliser des économies de coûts considérables.
- À la suite de l'urgence de la COVID-19, ServiceOntario se concentre sur le développement de services numériques qui allègent le fardeau du canal en personne, et qui augmentent l'admissibilité aux services existants, l'utilisation des services numériques offerts et les services qui peuvent être fournis en ligne.
- ServiceOntario collabore avec des partenaires des Services numériques de l'Ontario et des ministères de la Santé et des Transports pour réorganiser ses priorités à l'égard des 10 initiatives numériques les plus importantes qui atteignent ces objectifs.

Réalizations en matière de prestation de services

- En 2019, plus de 500 000 transactions sont devenues électroniques.

3. Gestion de l'identité – Identité numérique

Dawn Foster, directrice par intérim, Direction générale de l'adoption numérique, ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs
Dawn.Foster@ontario.ca

Robert Devries,
sous-ministre adjoint,

Continuer de progresser sur la voie de l'identité numérique comme facilitateur de la prestation de services numériques.

Prochaines étapes pour traiter les priorités

- Élaboration du produit minimum viable de la passerelle d'identité numérique en partenariat avec le ministère de la Santé, le ministère des Transports et le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs pour appuyer la validation des données d'identité à distance à l'aide de documents émis par le gouvernement (permis de conduire, carte d'assurance-maladie et carte-photo de l'Ontario) à l'appui du projet sur l'identification, l'authentification et l'autorisation (IAA) des patients.
- Harmonisation de la feuille de route technologique avec le plan d'investissement en déterminant les possibilités liées à l'identité numérique dans l'ensemble du gouvernement.
- Élaboration d'un cadre stratégique et d'une analyse de rentabilité dans le cadre du Programme d'identité numérique, en partenariat avec les principaux ministères et intervenants.
- Preuves de concept et initiatives pilotes : L'Ontario continuera d'encourager les partenaires ministériels de la fonction publique de l'Ontario (FPO) à collaborer sur les possibilités de projets pilotes et de preuves de concept. Exploration actuelle de la vérification de l'identité à distance pour les demandeurs d'aide sociale qui ont besoin d'aide après la Prestation canadienne d'urgence (PCU). Le lancement est prévu à l'automne 2020.
- Cadre de confiance pancanadien : L'Ontario continuera de collaborer étroitement lors des tables fédérales-provinciales-territoriales (FPT) afin de faire progresser la priorité liée à la gestion de l'identité et à l'élaboration du Cadre de confiance pancanadien (CCP) qui éclaireront l'approche stratégique de l'Ontario en vue de se donner les moyens nécessaires aux fins d'un programme d'identité numérique.

Réalisations en matière de prestation de services

- Réalisation d'une validation de principe explorant une connexion sécurisée reposant sur une interface de programmation d'application (API) d'un fournisseur de réseau tiers à la passerelle d'identité numérique de l'Ontario afin de démontrer la validation de l'identité à l'aide des données de permis de conduire.

Plateformes, Services numériques de l'Ontario, à titre de coprésident du sous-comité de la gestion de l'identité et de cadre supérieur responsable de l'identité numérique de l'Ontario

Robert.Devries@ontario.ca

<p>2. <u>Opportunité de présentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tous les livrables, ressources ou applications que vous aimeriez présenter comme élément de démonstration lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des articles au profil, du temps requis et de toute autre information pertinente. 	<p>Opportunité de présentation : Nouvelles procédures de dépôt de documents d'inscription pour les entreprises</p> <p>Le 12 mai 2020, l'Ontario a adopté une loi intitulée <i>Loi de 2020 autorisant d'autres modes de dépôt de documents pour les entreprises</i> ainsi qu'une série de modifications aux lois sur le droit des affaires (<i>Loi sur les sociétés par actions, Loi sur les noms commerciaux, Loi sur les sociétés coopératives, Loi sur les renseignements exigés des personnes morales, Loi sur les personnes morales, Loi sur les personnes morales extraprovinciales et Loi sur les sociétés en commandite</i>) pour épauler les entreprises pendant l'éclosion de la COVID-19.</p> <ul style="list-style-type: none"> Ces autres méthodes et exigences de dépôt temporaires s'appliquent aux documents qui sont habituellement soumis par la poste ou en personne. Maintenant, les entreprises peuvent envoyer ces documents par courriel ou par télécopieur. À compter du 14 août, près de 1 600 transactions avaient été déposées par courriel ou par télécopieur. Les modifications ont été accueillies favorablement par les intervenants des entreprises, car ils souhaitent faciliter le respect des mesures de distanciation physique et la réduction du nombre de points de contact nécessaires pour déposer des documents. La mise à jour des modes de service et des méthodes offertes pour le dépôt des documents d'inscription des entreprises indiquent que des copies de documents peuvent être soumises au Ministère par voie électronique et que les documents peuvent être signés avec une signature électronique. 	<p>Violeta Quintanilla-Webb, directrice par intérim, Direction de la réglementation, ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs Violeta.Quintanilla-Webb@ontario.ca</p>
<p>3. <u>Problèmes / besoins :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration intergouvernementale peut aider à faire progresser (p. ex. projet pilote). Si disponibles, fournir des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats / livrables visés. 	<ul style="list-style-type: none"> L'Ontario serait reconnaissant de continuer le partage de l'information FPT sur la réponse et la reprise face à la COVID-19. L'Ontario procède actuellement à la conception du Programme d'identité numérique et est favorable à la collaboration sur les produits livrables suivants au cours des trois prochains mois : <ul style="list-style-type: none"> Cadre stratégique Réalisation des avantages (c'est-à-dire, efficacité, occasions de monétisation) Modèle de gouvernance Modèle de collaboration entre les secteurs public et privé 	<p>Robert Devries, sous-ministre adjoint, Plateformes, Services numériques de l'Ontario, à titre de coprésident du sous-comité de la gestion de l'identité et de cadre supérieur responsable de l'identité numérique de l'Ontario Robert.Devries@ontario.ca</p>