

**Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public –
Février 2019**

*Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de février 2019.
Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).*

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.	Les normes des services numériques se déplacent d'alpha à bêta https://www.ontario.ca/fr/page/creer-des-services-gouvernementaux-de-lontario Lancées en juillet 2017, les Normes des services numériques de l'Ontario introduisent une nouvelle approche dans la conception et l'élaboration de politiques, programmes et services pour une ère numérique. Cette approche met l'accent sur les utilisateurs et leurs besoins à chaque étape du travail quotidien des fonctionnaires. Les normes étaient les premières au Canada et sont actuellement utilisées comme base pour d'autres normes du gouvernement provincial alors qu'il commence son parcours vers un gouvernement numérique. <u>Services numériques plus simples, plus rapides et de meilleure qualité</u> L'Ontario a conçu et offert conjointement ces services, conformément aux Normes des services numériques : <ul style="list-style-type: none">• Registre environnemental de l'Ontario, une plateforme de consultation qui donne aux gens et aux entreprises un meilleur accès et plus de participation à la prise de décisions du gouvernement sur les questions environnementales;• Vérification des médicaments de prescription, un outil mobile qui permet de voir plus facilement quels médicaments sont couverts par les programmes provinciaux d'assurance-médicaments, ce qui fait gagner du temps aux personnes et leur permet de mieux répondre à leurs besoins;• Information sur le marché du travail;• Carte des projets;• Défi pour la réduction des formalités administratives;• Orders In Council, from paper to online product [Les décrets, du papier au format en ligne];	Honey Dacanay Directrice générale, Normes des services numériques, Services numériques de l'Ontario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs honey.dacanay@ontario.ca Dara Renton Gestionnaire principal, Produits, Services numériques de l'Ontario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs dara.renton@ontario.ca

- [OSAP: A new financial aid calculator \[RAFEO : Un nouveau calculateur d'aide financière\]](#);
- [User-centric advice to Cabinet \[Conseils au Cabinet centrés sur l'utilisateur\]](#).

Gestion numérique des contrats avec les fournisseurs attirés

En collaboration avec la chaîne d'approvisionnement de l'Ontario, les Services numériques de l'Ontario (SNO) ont lancé un [nouveau fournisseur attiré](#) axé sur la conception de service et l'expérience d'utilisateur et orienté vers les normes des services numériques.

Le programme met à l'essai de nouvelles approches plus souples en matière d'approvisionnement :

- Élimination des frais et simplification des processus de demande des fournisseurs afin de permettre une plus grande concurrence;
- Libération des fournisseurs attirés à long terme en permettant aux fournisseurs de présenter une demande tous les six mois;
- Introduction de contrats modulaires, simplification des procédures juridiques pour les fournisseurs entrants.

Laboratoires de recherche sur les utilisateurs

Les SNO ont inauguré deux laboratoires de recherche utilisateurs :

- Une équipe de [prototypage rapide](#) basée à Kitchener crée des preuves de concept pour des projets gouvernementaux en quelques jours ou semaines
- Un [laboratoire de recherche sur l'utilisateur](#) interne à Toronto, libre d'utilisation pour les équipes de la fonction publique de l'Ontario

Créer des [outils](#), des [guides](#) et des pratiques exemplaires pour adapter la conception centrée sur l'utilisateur dans l'ensemble du gouvernement

Identité numérique

Modèle conceptuel opérationnel pour l'identité numérique

Colin Chan

Directeur général, Entreprise, Service numérique de l'Ontario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs
colin.chan@ontario.ca

Xiaopu Fung

Chef de laboratoire, Service numérique de l'Ontario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Igor Solesa

Directeur, Direction du projet d'identité numérique
Division de l'intégration des services numériques de l'entreprise, ministère des Services gouvernementaux et

	<ul style="list-style-type: none"> • L'Ontario a mis au point un modèle opérationnel conceptuel pour un Programme d'identité numérique d'entreprise et une estimation de la valeur potentielle minimale du programme pour le gouvernement de l'Ontario. Le modèle opérationnel recommandé est conforme avec les normes ouvertes ainsi que les tendances technologiques et appuie la collaboration avec les secteurs public et privé. <p><u>Recherche sur les utilisateurs</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Ontario a terminé la recherche sur les utilisateurs, y compris la mise à l'essai des premiers prototypes pour comprendre la compréhension et les préférences du public relatives à l'identité numérique pour informer le programme et les possibles options de solutions de conception. • Des sondages en ligne, des groupes de discussion et des entrevues téléphoniques ont été menés auprès d'un échantillon représentatif d'Ontariens (1600) pour évaluer le niveau de sensibilisation et la probabilité d'adoption. La recherche a révélé que 79 % des Ontariens sont réceptifs à l'idée d'adopter une identité numérique. <p><u>Projet-pilote de connexion aux banques d'identité numérique</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En avril 2018, le service en ligne MyBenefits a commencé à mettre à l'essai l'utilisation des identifiants de connexion bancaire par l'intermédiaire de SecureKey Service de concierge pour permettre aux clients de l'aide sociale d'accéder, de consulter et de mettre à jour leurs renseignements en ligne. • Le pilote MyBenefits a vu une augmentation importante de l'utilisation des identifiants bancaires pour accéder au service MyBenefits sur une période de 3 mois (octobre à décembre), y compris plus de 300 nouvelles inscriptions au cours de la période des Fêtes. Le service compte maintenant plus de 1000 utilisateurs de SecureKey Service de concierge. <p><u>Défi pour des petites entreprises innovatrices</u></p>	<p>des Services aux consommateurs (416) 326-6033 Igor.Solesa@ontario.ca</p>
--	--	---

- Dans le cadre du programme sur le Défi pour des petites entreprises innovatrices, le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs collabore avec 5 équipes de projets menés par des fournisseurs afin d'élaborer des solutions d'identité numérique prêtes pour le marché, apprenant en même temps à propos des technologies de pointe et la politique de partage, les normes de l'industrie, les pratiques exemplaires et l'expertise technique avec les équipes de fournisseurs les aidant à raffiner leurs solutions selon les cas d'utilisation du gouvernement. Deux des équipes continueront de travailler sur leurs solutions novatrices jusqu'en 2019.

Prototype de portefeuille numérique

- L'Ontario a mis au point un prototype de portefeuille numérique fonctionnel pour mettre à l'essai des composantes du Plan conceptuel de la technologie d'identité numérique, expérimenter avec les technologies nouvelles et émergentes, et valider la façon dont une solution définitive pourrait fonctionner. Le prototype démontre ce qui suit :
 - Établissement d'une identité numérique en ligne et délivrance à un portefeuille électronique;
 - Épreuve d'identité électronique utilisant l'intelligence artificielle, la comparaison biométrique et l'appariement d'attributs;
 - Utilisation de l'identité numérique pour prouver l'âge en personne;
 - Ajout d'une version numérique d'un permis de conduire et d'une carte santé au portefeuille numérique;
 - Cas d'utilisation pour la vérification de l'âge : transmission des attributs d'identification (photo et âge) par l'intermédiaire de communication en champ proche (CCP) et Bluetooth (d'un appareil à l'autre) pour répondre aux cas d'utilisation de preuve d'âge;
 - Enregistrement de transaction ou d'audit.

Le projet de stockage des documents numérique (SDN)

Gabe Talarico

Gestionnaire, Mise en œuvre d'entreprises multicanal, Direction des services de transformation des entreprises, ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

Gabe.Talarico@ontario.ca

Le projet de stockage des documents numériques (SDN) remplacera les anciennes machines à microfilm obsolètes de la Direction des services de production et de vérification de Kingston (ServiceOntario) et passera à une plateforme numérique d'entreprise appelée OPSdocs. Le projet SDN établit des processus opérationnels normalisés et jette les bases pour ServiceOntario et les ministères partenaires afin de tirer davantage profit du stockage et de la récupération de documents d'OPSdocs. Le projet SDN permet l'archivage à long terme et la récupération de tous les documents pour les permis de stationnement accessible, les documents du ministère de la Santé et les documents des conducteurs et véhicules du ministère des Transports reçus à des sites publics; environ 24 millions d'images par année.

Réalisations :

Les documents des permis de stationnement accessible ont été transférés de microfilm à numérique avec succès le 16 janvier 2018 et tous les documents du ministère de la Santé le 17 août 2018.

Service d'accès au registre plurigouvernemental

- L'Ontario et le gouvernement du Canada mènent les travaux sur l'élaboration d'un service d'accès au registre plurigouvernemental (le service). En utilisant des technologies de source ouverte axées sur la conception du service et l'expérience de l'utilisateur, le service vise à connecter numériquement tous les registres d'entreprises du Canada avec une solution d'interopérabilité afin de simplifier la tâche de l'enregistrement extraprovincial des entreprises.
- Ce service offrira un seul point de vue pancanadien des renseignements de base sur les entreprises pour permettre aux consommateurs de rapidement valider l'état d'une entreprise parmi de multiples administrations; permettant au public de rechercher des sociétés incorporées dans chacune des administrations participantes.
- L'utilisateur peut chercher pour une entreprise en utilisant son nom, son numéro d'entreprise ou son identifiant de registre.
- Une recherche bêta a été publiée le 29 juin 2018 avec des données provenant de cinq provinces et du gouvernement fédéral qui saisit l'information sur 80 % des sociétés canadiennes

Barbara Duckitt

Directrice, Direction de la réglementation, Division des services centraux, ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

barbara.duckitt@ontario.ca

Colleen Sonnenberg

Chef de programme, Direction de la réglementation, Division des services centraux, ServiceOntario, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs

colleen.sonnenberg@ontario.ca

Diana Hilton

Gestionnaire, Direction de l'expérience utilisateur et de la conception, Division de l'intégration des services

	<p>(beta.registresentreprisesauCanada.ca). La version bêta a été annoncée au moyen d'un gazouillis de @entreprisesCanada.ca le 3 octobre 2018.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans les 61 jours suivants, il y a eu 4 300 visionnements par jour avec 11 % de visiteurs qui reviennent consulter et 11 % provenant d'accès mobile. La plupart des utilisateurs proviennent du Canada, cependant, il y a également eu des utilisateurs provenant des États-Unis, du Royaume-Uni, de l'Europe et d'autres pays. • La rétroaction des utilisateurs a identifié que pour la majorité, le but de leur visite était de trouver ou d'authentifier une entreprise. • Une version bêta complète sera lancée d'ici le 1^{er} janvier 2020. <p>Service de renouvellement en ligne de la carte santé et du permis de conduire</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis son lancement en janvier 2018, près d'un demi-million d'Ontariens ont profité de ce service numérique novateur pour renouveler leur carte santé et leur permis de conduire en une seule transaction facile à utiliser et compatible avec les appareils mobiles. • Les facteurs habilitants numériques comprennent un modèle d'admissibilité guidé par les données et fondé sur les risques afin d'évaluer les aspects de l'identité et de la résidence en temps réel. • Le projet a été livré dans les 10 mois avec un prototypage rapide et des essais de convivialité itératifs. • La rétroaction des clients fait l'éloge de la saisie des données minimale (5 champs), de la conception et de la simplicité de l'application. <p>Numéro d'entreprise (NE)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Depuis, 2017, plus de 20 ministères ontariens ont été consultés pour participer à l'utilisation étendue du numéro d'entreprise (NE) comme identifiant d'entreprise commun en Ontario, ce qui connectera les principaux programmes ministériels au système de répertoire des entreprises (le centre de NE pour l'Ontario). 	<p>numériques de l'entreprise, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs Diana.Hilton@ontario.ca</p> <p>Dawn Foster Gestionnaire, Direction de l'expérience utilisateur et de la conception, Division de l'intégration des services numériques de l'entreprise, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs Dawn.Foster@ontario.ca</p> <p>Dawn Foster Gestionnaire, Direction de l'expérience utilisateur et de la conception, Division de l'intégration des services</p>
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • D'ici 2020, plus de 135 programmes destinés aux entreprises commenceront à collecter et utiliser le NE par l'intermédiaire d'un plan de mise en œuvre en plusieurs étapes en appliquant l'un des deux modèles : <ol style="list-style-type: none"> 1. Complète adoption du NE (modèle intégré) : connexion directe du système au registre des entreprises <u>ou</u> 2. Expansion du NE (modèle de base) : validation manuelle du NE ou l'utiliser comme identifiant d'entreprise • Le modèle intégré a des répercussions sur plus de 30 programmes ou environ 25 pour cent de tous les programmes destinés aux entreprises, alors que le modèle de base a des répercussions sur plus de 100 programmes ou 75 pour cent des programmes destinés aux entreprises. • Parmi les divers ministères affectés à deux étapes (mars et novembre 2018), 32 programmes de l'initiative d'expansion du NE ont terminé la mise en œuvre et maintenant recueillent et utilisent le NE. <p>Projet pilote sur les chaînes de blocs</p> <ul style="list-style-type: none"> • À la suite du projet de preuve de concept sur les chaînes de blocs plurigouvernementales terminé en août 2017, le Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs explore l'utilisation de chaînes de blocs comme un outil habilitant pour les entreprises afin de fournir une preuve des qualifications et des diplômes délivrés par le gouvernement lors de transactions en ligne. • Le cas d'utilisation est enraciné dans un nouveau modèle de l'espace d'identité numérique appelé Self-Sovereign Identity (SSI), qui vise à mettre le contrôle de tous les justificatifs d'identité entre les mains du citoyen ou de l'entreprise qui les détient. Le modèle utilise les grands livres distribués pour décentraliser tous les identificateurs et les rendre accessibles sans autorité centrale. • Le projet pilote est entrepris grâce à une collaboration avec les gouvernements de la Colombie-Britannique et du Canada (Services publics et Approvisionnement Canada) et utilise des technologies de source ouverte. 	<p>numériques de l'entreprise, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs Dawn.Foster@ontario.ca</p>
--	---	---

	<ul style="list-style-type: none"> Le projet pilote de l'Ontario vise à établir l'infrastructure de base d'un écosystème SSI en créant un dépôt des qualifications (réclamations) vérifiables émises par le gouvernement au sujet d'une entreprise, préremplies avec des renseignements de base sur toutes les entreprises de l'Ontario se fondant sur les données du registre officiel des entreprises de l'Ontario; <p>Le projet pilote de l'Ontario tire à sa fin et, en plus du répertoire, il présentera une interface Web permettant de chercher et d'afficher les réclamations détenues par les entreprises. Une interface avec un réseau sous-jacent de registre d'identité – initialement un registre Hyperledger Indy, a également été mis sur pied. Elle a la capacité de recevoir des réclamations vérifiables émises par des services connus concernant des entreprises en question et de fournir une preuve au sujet des entreprises assujetties à d'autres services.</p>	
<p>2. Priorités : Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<p>Service Finder et service de prise de rendez-vous</p> <ul style="list-style-type: none"> Service Finder a remplacé le système intégré de réservation de rendez-vous en juin 2018, offrant des résultats d'emplacement et de services à jour pour les centres de ServiceOntario. D'autres ministères ou partenaires souhaitent utiliser cette solution d'entreprise pour permettre la prise de rendez-vous interne et en libre-service pour le personnel et les clients respectivement. D'autres améliorations comprennent des rapports complets et un portail administratif permettant aux administrateurs d'ajouter des services directement, d'augmenter l'extensibilité et de grandement réduire les coûts d'élaboration. <p>Gestion de l'identité – Identité numérique</p> <p>Cadre pancanadien de la fiabilité de l'identité</p> <ul style="list-style-type: none"> L'Ontario continue de soutenir l'élaboration du Cadre pancanadien de la fiabilité qui informera le cadre stratégique et législatif de l'Ontario pour l'identité numérique. 	<p>Igor Solesa Directeur, Direction du projet d'identité numérique Division de l'intégration des services numériques de l'entreprise, ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Quels services numériques les administrations ont-elles adoptés et devraient-elles adopter? - Comment augmentez-vous cette adoption? - À quoi ressemble votre futur modèle de prestation de services en personne à la lumière d'une plus grande utilisation du numérique? - Envisagez-vous davantage de partenariats avec le secteur privé et le secteur parapublic dans la prestation de services à mesure que davantage de services sont transférés en ligne? - Avez-vous un programme de sensibilisation officiel ou informel qui offre des services mobiles ou de déplacement pour des clients vulnérables ou géographiquement dispersés? 	des Services aux consommateurs anne.matthews@ontario.ca
--	---	--