

## Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2019

*Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du CPSSP de septembre 2019.*

*Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).*

ADMINISTRATION : ONTARIO	Personne-ressource
<p><b>1. Réalisations</b> Veuillez décrire brièvement les <b>principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes</b> franchies au sein de votre administration <b>au cours des 6 à 12 derniers mois.</b></p>	<p><b>Services numériques simplifiés, accélérés et améliorés</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La <i>Loi sur les services simplifiés, accélérés et améliorés</i> de l'Ontario est entrée en vigueur en août 2019. Cette loi établit un rôle de directeur du numérique et des données, habilite le titulaire de ce rôle à donner des conseils et à établir des normes sur les services numériques; de plus, cette loi énonce les principes pour créer des services numériques axés sur les utilisateurs et dont les données sont ouvertes.</li> </ul> <p><b>Projet de conception du processus de confirmation de l'identité en ligne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Tirer parti de l'utilisation des actifs provinciaux sous forme de données, des preuves d'identité (permis de conduire, certificat de naissance) et des commentaires des experts en la matière provenant de cinq (5) ministères. <ul style="list-style-type: none"> <li>L'Ontario a récemment conçu conjointement une version préliminaire du processus de confirmation de l'identité en ligne afin de permettre la validation et la vérification de l'identité en temps réel, ce qui génère un niveau de confiance égal ou supérieur à celui de la présentation en personne d'une pièce d'identité émise par le gouvernement, pour accéder aux services gouvernementaux.</li> </ul> </li> </ul> <p><b>Numéro d'entreprise</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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).</li> <li>Dans le cadre de cette recherche, 135 programmes destinés aux entreprises ont été relevés et choisis afin de commencer à recueillir et à utiliser le NE dans le cadre d'un plan de mise en œuvre en plusieurs étapes en appliquant un des deux modèles suivants : <ul style="list-style-type: none"> <li>Adoption complète du NE (modèle intégré) : connexion directe du système au registre des entreprises</li> <li>Expansion du NE (modèle de base) : validation manuelle du NE ou l'utiliser comme identifiant d'entreprise</li> </ul> </li> </ul> <p>Honey Dacanay dirigeant exécutif, Normes des services numériques, Services numériques de l'Ontario <a href="mailto:honey.dacanay@ontario.ca">honey.dacanay@ontario.ca</a></p> <p>Rob Devries sous-ministre adjoint, Plateformes, Services numériques de l'Ontario <a href="mailto:robert.devries@ontario.ca">robert.devries@ontario.ca</a></p> <p>Mario Tarsitano directeur, Amélioration continue, Division du soutien opérationnel, ServiceOntario <a href="mailto:mario.tarsitano@ontario.ca">mario.tarsitano@ontario.ca</a></p>

- Le modèle d'adoption complète du NE a une incidence sur plus de 30 programmes, soit environ 25 % de l'ensemble des programmes destinés aux entreprises, alors que l'incidence du modèle d'expansion du NE s'exerce sur 100 programmes, soit 75 % des programmes destinés aux entreprises.
- Dans le cadre du modèle d'expansion du NE, les partenaires ont été inclus dans deux vagues distinctes; de plus, au cours des deux dernières années, 53 programmes ont adopté le numéro d'entreprise et le modèle d'expansion du NE, et 46 autres programmes l'adopteront d'ici mars 2020.

#### **Modernisation des centres de contact**

- L'Ontario a élaboré une nouvelle solution et un nouveau service de centre de contact organisationnel qui l'a mené à effectuer la transition de plus de 44 de nos centres de contact vers une seule capacité permettant d'effectuer plus de 20 millions de contacts annuellement, appuyant 2100 de nos employés qui offrent des services à 56 emplacements différents en Ontario.
- Dans le cadre de cette transition, nous avons également modifié notre façon de penser entourant la manière dont nous devrions utiliser nos capacités technologiques. Auparavant, tout comme aujourd'hui, nous ne nous concentrons pas « uniquement à répondre à des appels », mais plutôt à créer une expérience client conçue pour répondre aux besoins de la population de l'Ontario et améliorer la façon dont nous offrons nos services.
- Cela signifie également qu'il nous a fallu étudier avec détermination les capacités technologiques dont nous disposons et mettre en œuvre des services au moyen de fonctionnalités comme le dialogue sur Internet; cela en vue de compléter notre stratégie visant à faire en sorte que la population opte pour le recours aux services en ligne et qu'elle demeure en ligne lorsqu'elle a besoin de soutien et d'analyses de l'interaction. Nous cherchons ainsi à mieux comprendre la raison pour laquelle la population de l'Ontario entre en communication avec nous par téléphone, et la façon dont nous pouvons utiliser ces renseignements afin d'améliorer nos produits numériques et d'intégrer des robots conversationnels permettant d'élargir notre capacité à répondre aux besoins de la population de l'Ontario en dehors de nos heures d'ouverture normales.

Olga Bakonyi  
chef d'équipe, Direction de la  
modernisation des infoCentres,  
Groupement pour l'intégration des  
services gouvernementaux  
[olga.bakonyi@ontario.ca](mailto:olga.bakonyi@ontario.ca)

## 2. Priorités

Veillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des **priorités et des initiatives essentielles en matière de prestation de services pour les 12 à 36 prochains mois.**

- **Les 10 transactions les plus demandées – proportion d'utilisation de l'ordre de 65 % d'ici 2023-2024** : Les 10 transactions de ServiceOntario les plus demandées par volume représentent près de 21 millions de transactions par an. Du volume de ces 10 transactions les plus demandées, 3,4 millions de transactions (soit ~17 %) sont actuellement achevées 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 existantes, on réduira considérablement le coût par transaction des services clés destinés à la population et au gouvernement de l'Ontario. Le programme des 10 transactions les plus demandées est chargé de conduire à un accroissement de la migration vers les services en ligne dans le cadre des 10 programmes ayant les volumes transactionnels les plus élevés du point de vue de la première stratégie numérique de l'Ontario. Cela comprend 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. Le programme cherche à atteindre une proportion d'utilisation de ces services s'établissant à environ 65 %, d'ici 2023-2024.
- **Projet de conception du processus de confirmation de l'identité en ligne** : La version préliminaire du processus de confirmation de l'identité continuera de faire l'objet d'améliorations et sera soumise à l'évaluation de la conformité du Cadre de confiance pancanadien (CCP), afin d'en déterminer les lacunes; de plus, ses résultats éclaireront l'exigence liée au portail d'accès aux données ainsi qu'à son élaboration, en vue d'appuyer la confirmation et la vérification en temps réel.
- **Les IPA et le portail des IPA** : L'Ontario a entamé une validation de principe (VP) afin d'élaborer des interfaces de programmation d'applications (IPA) de base en vue de divulguer des données provenant d'actifs fiables du gouvernement. De plus, cela comprend la mise en place d'un portail des IPA qui fournira un point d'accès unique à l'intention des consommateurs internes et externes de ces IPA, afin d'appuyer la confirmation en temps réel des déclarations d'identité. Ce travail est réalisé dans un laboratoire et un environnement d'essai contrôlés, en vue de valider les hypothèses sur l'approche et la technologie.
- **VP et projets pilotes liés à l'identité numérique** : L'Ontario a mobilisé les organisations des ministères de l'ensemble de la FPO afin de repérer les possibilités permettant aux VP et aux projets pilotes de

Michael Maddock  
sous-ministre adjoint, Numérique  
Services numériques de l'Ontario  
[michael.maddock@ontario.ca](mailto:michael.maddock@ontario.ca)

Rob Devries  
sous-ministre adjoint, Plateformes,  
Services numériques de l'Ontario  
[robert.devries@ontario.ca](mailto:robert.devries@ontario.ca)

	<p>démontrer les avantages d'une solution et d'une approche en matière d'identité numérique.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Cadre de confiance pancanadien</b> : L'Ontario continuera à collaborer étroitement dans le cadre 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. De plus, l'Ontario reconnaît la valeur d'un écosystème d'identité numérique qui peut interopérer avec d'autres gouvernements et le secteur privé, en tant que moyen pour réduire le fardeau des citoyens et des entreprises.</li> <li>• <b>Sovrin et le portefeuille numérique</b> : L'Ontario expérimente l'utilisation des identités numériques au moyen du réseau d'identité décentralisé de Sovrin. Cela comprend l'utilisation du portefeuille numérique de Sovrin et la publication des déclarations d'identité sur le portefeuille et le réseau de la chaîne de blocs de Sovrin. Il s'agit d'une autre possibilité d'apprentissage pour l'Ontario et les renseignements seront utilisés pour éclairer les prochaines étapes.</li> </ul>	
<p><b>3. Présentation/échange</b> Existe-t-il des ressources dans votre administration comme des applications, des processus, etc. que d'autres administrations pourraient avoir intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre administration? (Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Norme sur les IPA</b> : L'Ontario élabore un ensemble de lignes directrices destinées aux équipes qui élaborent les IPA et sont essentielles afin de mettre en place des systèmes numériques interopérables. Le groupe de travail s'appuie sur l'expertise des chefs de file de l'industrie et des services numériques d'autres gouvernements afin d'élaborer une feuille de route détaillée qui couvrira non seulement les spécifications techniques, mais également les exigences opérationnelles. La version préliminaire en est aux premières phases alpha actuellement et nous invitons l'ensemble des parties intéressées à nous faire part de leur rétroaction.</li> </ul>	<p>Sheena Samuel chef, chapitre des technologies, Services numériques de l'Ontario <a href="mailto:sheena.samuel@ontario.ca">sheena.samuel@ontario.ca</a></p>
<p><b>4. Enjeux et besoins</b> Décrivez brièvement les enjeux liés à la prestation de services que vous aimeriez présenter au Conseil et l'aide que vous pourriez demander au CPSSP.</p>		