

Partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public – février 2017

| JURIDICTION : Ontario | Personne-ressource |
|--|---|
| <p>1. <u>Réalisations</u> 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> <ul style="list-style-type: none"> • En août 2016, ServiceOntario a lancé des consultations publiques sur la manière de recueillir, conserver et afficher des renseignements sur le sexe et le genre figurant sur les pièces d'identité et les formulaires gouvernementaux, pour assurer le traitement juste, éthique et équitable en Ontario des personnes trans et qui ne se retrouvent pas dans une classification binaire hommes/femmes. La province a mené des consultations publiques et en ligne au mois de septembre 2016. À ce jour, la province a recueilli les commentaires individuels de près de 3 700 personnes, dont près du tiers au cours de la première semaine de consultation. • Également au mois d'août 2016, ServiceOntario et Service Canada ont conclu une entente de principe visant à partager des locaux à Picton, en Ontario, et travaillent à concrétiser ce projet pour septembre 2017. Ce nouveau bureau partagé fait partie de l'analyse de rentabilisation qu'élabore ServiceOntario pour une prestation de services collaborative, ce que Service Canada (région de l'Ontario) soutient étroitement. • En juillet 2016, un accord de principe sans précédent visant à moderniser le cadre national du commerce intérieur a reçu l'appui des premiers ministres provinciaux et territoriaux lors de la rencontre du Conseil de la fédération. Parallèlement à ce travail, ServiceOntario a collaboré activement avec des partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux afin d'élaborer avec succès un plan d'action sur l'harmonisation des inscriptions des sociétés extraprovinciales et les exigences en matière de rapports afin de réduire le fardeau des entreprises qui exercent leurs activités dans plus d'une juridiction canadienne. Ce plan d'action s'harmonise avec les principes du nouvel Accord de libre-échange canadien (ALEC). • Dans le cadre de son rôle consistant à diriger l'élaboration d'un programme d'identité numérique d'entreprise en Ontario, lequel établira des bases solides qui sous-tendent la transformation des services numériques, ServiceOntario a terminé avec succès ses consultations auprès de l'ensemble des provinces et de deux territoires canadiens pour comprendre leur approche. Les résultats ont été distribués en décembre 2016. | <p>Steve Burnett directeur, Partenariat et développement des activités, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p> |

| | | |
|--|---|--|
| <p>2. Priorités : Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme principale priorité/initiative au cours des 12 à 36 prochains mois</p> | <p>Gestion de l'identité</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiceOntario se concentre sur l'élaboration d'une solution d'identité numérique d'entreprise qui permettra un gouvernement numérique. Plus précisément, être capable d'établir l'identité d'une personne est essentiel à la prestation numérique de la prochaine génération. ServiceOntario et les ministères partenaires doivent connaître le nom des personnes avant de leur donner un accès sécurisé aux programmes, aux services ou aux renseignements. • ServiceOntario explore les possibilités d'entreprendre des validations de principes et des projets pilotes avec le secteur privé afin d'évaluer des modèles d'entreprise potentiels. Une méthode commune, sécuritaire, conviviale et améliorant la confidentialité est un thème clé considéré. Ces activités, en plus des consultations publiques et des intervenants internes et externes, aideront à élaborer la feuille de route afin d'aller de l'avant. • ServiceOntario continue également de soutenir les travaux d'élaboration d'une approche pancanadienne d'échange de renseignements entre partenaires clés, c.-à-d. explorer le service en temps réel afin de permettre la validation de l'identité et des renseignements sur l'état entre les partenaires fédéraux, provinciaux et territoriaux (CNC/PPI). | <p>Lisa Vescio directrice, planification numérique, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-212-1976 lisa.vescio@ontario.ca</p> |
| | <p>Redémarrage des services</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiceOntario applique actuellement ses nouvelles normes en matière de service numérique et ses nouveaux principes de conception de service afin de reconcevoir quelques services clés (comme l'outil de localisation de service et le changement d'adresse intégré). Il est prévu que ces projets démontreront les avantages d'une approche de conception de services itérative, agile et axée sur le client envers les futurs produits et services. <p>Intégration des services</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiceOntario explore comment permettre un service de renouvellement de carte de santé en ligne intégré au service de renouvellement de permis de conduire en ligne existant. Cela comprend une politique d'harmonisation et de modernisation et/ou de législation et la rationalisation des processus internes et de l'expérience client tout en protégeant l'intégrité des programmes. | <p>Steve Burnett directeur, Partenariat et développement des activités, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>Services aux entreprises</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Ontario a récemment accepté d'appuyer le travail de la Communauté de pratique des services aux entreprises à la table des SM fédéraux, provinciaux et territoriaux. • L'Ontario modernise en ce moment ses services aux entreprises en s'assurant que la province répond aux normes de conformité en matière d'accessibilité, en invitant les clients à des séances d'information sur l'utilisation et en concevant des solutions pour répondre aux attentes. • ServiceOntario continue de se concentrer sur l'adoption du numéro d'entreprise afin d'accroître le partage d'information entre les domaines de programmes provinciaux, puis pour faire connaître sa valeur. Cela comprend une consultation avec d'autres ministères des opérations dans le but d'élaborer un plan de mise en œuvre pour accélérer la collecte et l'adoption du numéro d'entreprise. En ce moment, 18 programmes de quatre ministères différents ont adopté le numéro d'entreprise en tant que leur identité de client pour les entités d'affaires. • Le déploiement d'un nouveau modèle de croissance et d'une nouvelle approche concernant le NE est en bonne voie. Pour ce faire, tous les programmes offerts directement aux entreprises dans la province de l'Ontario doivent recueillir et utiliser le NE. • L'Ontario est l'une des trois provinces participantes à la mise en œuvre et au lancement d'un projet pilote de service en ligne, que ISED a récemment mené. Grâce à ce service, le public est en mesure de consulter les renseignements des entreprises enregistrées dans les territoires de compétences participants. • ServiceOntario évalue également les possibilités d'élargir la fonctionnalité de la plate-forme d'entreprise de l'Ontario (par exemple, de nouveaux services en ligne et/ou de nouvelles fonctions comme la messagerie électronique). • Service Ontario développe également une offre groupée de licences et de permis en ligne pour les restaurants de la Ville de Toronto. | <p>Steve Burnett directeur, Partenariat et développement des activités, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|---|---|
| | <p>Identité sexuelle et de genre dans les produits et formulaires gouvernementaux</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiceOntario élabore présentement une politique pangouvernementale relative à la collecte, à l'utilisation, à la conservation et à l'affichage de l'identité sexuelle et de genre dans les produits et formulaires gouvernementaux accessibles au public. • Cette nouvelle politique vise à reconnaître le droit à la dignité et à respecter les personnes transgenres et non binaires. • L'été dernier, le gouvernement ontarien a mené des consultations auprès du public et d'intervenants à propos d'un ensemble d'ébauches d'énoncés de politiques. • Les consultations ont été une grande réussite : plus de 3 700 personnes ont rempli le sondage, dont plus de 1250 se sont identifiées comme une personne transgenre et non binaire. De plus, plus de 60 organisations ont pris part aux consultations détaillées en personne. • ServiceOntario révisé en ce moment les énoncés de politique selon les commentaires obtenus lors des consultations, qui sont maintenant terminées, ainsi que selon les données supplémentaires provenant de tous les ministères. • Au cours des prochains mois, ServiceOntario tentera de faire approuver une politique pangouvernementale qui guidera les ministères sur la façon : <ul style="list-style-type: none"> ○ de recueillir, d'utiliser, de conserver et d'afficher les renseignements de genre et de sexe; ○ d'utiliser un identifiant de troisième genre (en plus de « H » et de « F »); ○ de changer le renseignement de genre ou de sexe sur leur carte d'identité. <p>L'Ontario espère que la nouvelle politique soutiendra la communauté des personnes transgenres et non binaires, en plus de promouvoir l'inclusion en Ontario.</p> | <p>Rakhi Lad Directrice, Planification stratégique et politiques, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-314-1201 rakhi.lad@ontario.ca</p> |
|--|---|---|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Cohabitation et réseau durable</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'Ontario soutient le Groupe de travail sur la collaboration liée au réseau de services dans son examen des canaux traditionnels (p. ex., les bureaux de service) et de nouveaux moyens de collaboration (comme un centre de contact, des outils numériques) pour trouver comment les différentes autorités compétentes pourraient travailler ensemble afin d'assurer la prestation de services sans failles. • L'Ontario continuera à guider le GT concernant (i) la mise en fonction d'un outil pancanadien de schématisation des services (ii) l'engagement dans une activité stratégique de prévision visant à dresser le portrait d'un possible futur service multicanal fédéral, provincial et territorial et sur (iii) l'élaboration d'un guide de partenariats sur les pratiques exemplaires en matière de regroupement de services sous un même toit. • Avec l'appui de Service Canada, ServiceOntario élabore une analyse de rentabilisation sur la prestation de services de collaboration afin d'explorer la variété d'options de prestation de services de collaboration entre les deux parties afin de réduire les coûts et améliorer les services dans les collectivités rurales et éloignées en Ontario. • Parallèlement à l'analyse de rentabilisation, ServiceOntario détermine activement les possibilités d'une augmentation de la colocation physique avec Service Canada. <p>Données ouvertes et gouvernement ouvert</p> <ul style="list-style-type: none"> • ServiceOntario agrandit son catalogue de données en ligne pour inclure une liste de toutes les données créées, recueillies et gérées. Ce catalogue fait partie d'un répertoire de données pangouvernemental. Il sera possible de télécharger cet inventaire de données sous forme d'ensemble de données ouvertes. Il sera ainsi possible, à la fois pour le public et les employés, de voir les données que le gouvernement possède. • Le catalogue de données de l'Ontario fait partie de son engagement envers un gouvernement ouvert et aide à améliorer la transparence des données recueillies par le gouvernement. | <p>Steve Burnett directeur, Partenariat et développement des activités, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p> |
|--|---|--|

| | | |
|--|---|---|
| <p>3. <u>Présentation/partage :</u> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur territoire de compétence? <i>Ces renseignements seront utiles à la planification de l'ordre du jour des futures réunions.</i></p> | <ul style="list-style-type: none"> • En novembre 2016, l'Ontario a proposé quelques nouvelles initiatives pour rendre le logement plus abordable. Comme mesure clé, l'Ontario aidera notamment plus de gens à acheter leur première maison en doublant, à compter du 1^{er} janvier 2017, le remboursement maximal des droits de cession immobilière pour les acheteurs d'une première habitation, faisant passer ce remboursement à 4 000 \$. • Le 9 décembre 2016, l'Ontario est devenu signataire du Cadre pancanadien sur la croissance propre et les changements climatiques. Cette nouvelle entente reconnaît les mesures réelles prises par les provinces et les territoires pour réduire les émissions de gaz à effet de serre, comme le programme de plafonnement et d'échange de l'Ontario. Elle soutient également la transition de la province vers une économie à faible empreinte de carbone en encourageant l'innovation et en nous aidant à demeurer concurrentiels. Dans ce cadre, l'Ontario continuera de militer pour la réduction de gaz à effet de serre, et ainsi servir de point de repère en vue d'évaluer l'efficacité du prix du carbone de chaque province et territoire. • Le 15 décembre 2016, l'Ontario et le Québec ont signé un accord commercial d'électricité entre Hydro-Québec et la Société indépendante d'exploitation du réseau d'électricité (SIERE). Dans le cadre de cet accord, la SIERE achètera un total de 14 térawatts-heure (TWh) d'électricité à Hydro-Québec sur une période de sept ans, soit de 2017 à 2023. Plus précisément, l'Ontario réduira la facture d'électricité de ses consommateurs de 70 millions de dollars, comparativement à son ancien plan, en important chaque année 2 TWh d'énergie hydroélectrique du Québec pour remplacer l'utilisation du gaz naturel. | <p>Steve Burnett directeur, Partenariat et développement des activités, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p> |
| <p>4. <u>Enjeux et besoins :</u> Précisez les enjeux en matière de la prestation de service que vous aimeriez partager avec le Conseil et le type d'assistance dont vous aurez peut-être besoin de la part du CPSSP.</p> | <p>ServiceOntario souhaite savoir comment les autres juridictions abordent les enjeux clés suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prestation numérique – lignes directrices et outils habilitants pour des modèles d'aide numériques; stratégies pour surmonter les obstacles politiques, renseignements sur les outils habilitants afin d'appuyer la prestation numérique. • Durabilité du canal – approches afin de maintenir l'accessibilité au canal et sa durabilité alors que de plus en plus d'utilisateurs se rendent sur Internet pour accéder aux services gouvernementaux. | <p>Steve Burnett directeur, Partenariat et développement des activités, ServiceOntario, Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs 416-325-8783 steve.burnett@ontario.ca</p> |