

Legislative
Assembly of
Ontario



Assemblée
législative de
l'Ontario

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

SERVICE ONTARIO

(Rapport annuel 2015 de la vérificatrice générale de l'Ontario, section 4.09)

1^{re} session, 41^e législature
65 Elizabeth II

ISBN 978-1-4606-8174-9 (Imprimé)
ISBN 978-1-4606-8176-3 [Anglais] (PDF)
ISBN 978-1-4606-8178-7 [Français] (PDF)
ISBN 978-1-4606-8175-6 [Anglais] (HTML)
ISBN 978-1-4606-8177-0 [Français] (HTML)

Legislative
Assembly of
Ontario



Assemblée
législative de
l'Ontario

L'honorable Dave Levac
Président de l'Assemblée législative

Monsieur le président,

Le comité permanent des comptes publics a l'honneur de présenter son rapport et de le confier à l'Assemblée.

Le président du comité,

Ernie Hardeman

Queen's Park
Juin 2016

COMITÉ PERMANENT DES COMPTES PUBLICS

LISTE DES MEMBRES

1^{re} session, 41^e législature

ERNIE HARDEMAN
Président

LISA MACLEOD
Vice-présidente

*CHRIS BALLARD

JOHN FRASER

PERCY HATFIELD

HARINDER MALHI

**PETER MILCZYN

JULIA MUNRO

LOU RINALDI

*ARTHUR POTTS a été remplacé par CHRIS BALLARD le 5 avril 2016.

**HAN DONG a été remplacé par PETER MILCZYN le 5 avril 2016.

JAGMEET SINGH a régulièrement été membre suppléant du comité.

VALERIE QUIOC LIM
Greffière du comité

BEN ELLING
Recherchiste

TABLE DES MATIÈRES

PRÉAMBULE	1
REMERCIEMENTS	1
APERÇU	1
OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT	1
PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ	2
Services en ligne	3
Modernisation et amélioration des services	4
Certificats de naissance	4
Immatriculation des véhicules agricoles	4
Carte Santé	4
Permis de stationnement accessible	5
Carte intelligente intégrée	5
Sécurité et confidentialité des renseignements	7
Gestion de l'information	7
LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ	10

PRÉAMBULE

Le 2 mars 2016, le Comité permanent des comptes publics a tenu une audience publique sur l'audit de suivi de ServiceOntario (section 4.09 du *Rapport annuel 2015 du Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario*).

Le Comité avalise les observations et les recommandations de la vérificatrice générale, et expose ses propres constats, points de vue et recommandations dans le présent rapport. Le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs est prié de donner suite à ces recommandations par écrit à la greffière du Comité dans les 120 jours civils suivant le dépôt du rapport auprès du président de l'Assemblée législative, sauf indication contraire.

REMERCIEMENTS

Le Comité souhaite remercier les représentants du Ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs qui sont venus témoigner le 2 mars 2016. Il souhaite également souligner la contribution du Bureau de la vérificatrice générale, de la greffière du Comité et du personnel du Service de recherche de l'Assemblée législative aux audiences et à la rédaction du présent rapport.

APERÇU

ServiceOntario, une entité distincte du ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs, a pour mandat d'offrir des services centralisés aux particuliers et aux entreprises dans le cadre de nombreux programmes : délivrance de certificats de naissance, de mariage et de décès; services aux entreprises, dont l'enregistrement des sociétés; enregistrement des sûretés mobilières et offre de services connexes; et services d'enregistrement immobilier. Il traite également un important volume d'opérations courantes (renouvellement des permis de conduire, immatriculation des véhicules, délivrance et renouvellement des cartes Santé, etc.) pour 14 autres ministères.

À l'exercice 2014-2015, ServiceOntario a traité plus de 37,5 millions d'opérations (comparativement à 35 millions en 2012-2013), dont 70 % ont été effectuées en personne dans un centre de service et 30 % en ligne (comme en 2012-2013). Il a aussi répondu à près de 11,4 millions de demandes d'information et de référence (moins que les 12 millions de 2012-2013), dont 57 % en ligne, 34 % dans ses centres de contact téléphoniques et 9 % dans ses centres de services en personne (respectivement 55 %, 38 % et 7 % en 2012-2013).

OBJECTIF ET PORTÉE DE L'AUDIT

L'audit de 2013 de la vérificatrice visait à déterminer si ServiceOntario avait mis en place des procédures et systèmes adéquats pour :

- offrir au public, dans des délais raisonnables, un accès unique à l'information et aux opérations courantes du gouvernement dans le

respect des principes d'économie et d'efficience et en conformité avec la loi et les politiques relatives aux programmes;

- mesurer l'efficacité de la prestation des services et en rendre compte.

Cet audit comprenait des entrevues avec la direction et le personnel de ServiceOntario ainsi que des examens et analyses des dossiers pertinents, des bases de données sur l'immatriculation et les permis de conduire ainsi que des politiques et des procédures en vigueur à l'administration centrale et dans les centres de services en personne, les centres de contact et les fonctions d'arrière-guichet de ServiceOntario à l'échelle de la province.

Les vérificateurs ont visité 14 centres de services en personne de ServiceOntario, dont certains sont administrés par le secteur public et d'autres, par le secteur privé; trois centres de contact téléphoniques; Teranet; ainsi que le fournisseur de services qui fabrique et distribue les cartes d'identité avec photo, y compris les permis de conduire et les cartes Santé.

Ils ont rencontré plusieurs intervenants et hauts fonctionnaires des ministères de la Santé et des Transports; fait des recherches sur des programmes semblables offerts dans d'autres provinces et à l'étranger; et engagé un expert indépendant dans le domaine de la prestation des services publics.

PROBLÈMES SOULEVÉS DANS LE CADRE DE L'AUDIT ET AUPRÈS DU COMITÉ

Dans son suivi de l'audit de l'optimisation des ressources 2013 (présenté dans son *Rapport annuel 2015*), la vérificatrice constate que ServiceOntario a fait des progrès dans la mise en œuvre de la plupart des recommandations du *Rapport annuel 2013*, qui visaient à améliorer la prestation de services rentables à la population ontarienne.

Plus précisément, pour réduire ses coûts, ServiceOntario a diminué le nombre de ses centres de services en personne. Il a misé sur des équipes plus efficaces – grâce à des combinaisons d'employés à temps plein et à temps partiel – dans les centres publics de services en personne restants, et accru le nombre de centres administrés par le secteur privé, dont les coûts de fonctionnement sont moindres. ServiceOntario a aussi adopté des mesures pour surveiller le temps d'attente des clients aux heures de pointe dans les centres (gérés par le secteur public et par le secteur privé), ainsi que repérer et réduire les erreurs de traitement des opérations.

Le Comité souhaite souligner les progrès faits par le ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs et par ServiceOntario au cours de la dernière décennie en ce qui a trait à l'amélioration du niveau des services offerts à la population ontarienne.

Bien que plusieurs questions aient été soulevées lors de l'audit et devant le Comité, les points suivants sont d'une importance toute particulière.

Services en ligne

Nombre des services offerts par ServiceOntario (inscription à l'Assurance-santé de l'Ontario, immatriculation de véhicules, délivrance de cartes Santé, de certificats de naissance, de permis de conduire, de pièces d'identité provinciales avec photo, de permis de stationnement accessible, etc.) sont essentiels pour la population, et c'est pourquoi il est crucial qu'ils soient les plus accessibles possibles.

Plusieurs des recommandations de la vérificatrice enjoignaient à ServiceOntario de réduire ses coûts de prestation des services en trouvant des moyens d'augmenter l'utilisation de ses services en ligne (ceux-ci étant généralement moins chers que les services en personne).

Comme noté précédemment, des 35 millions d'opérations traitées par ServiceOntario en 2012-2013, 70 % ont eu lieu en personne et 30 % en ligne.

Durant l'audience, les représentants du gouvernement ont fait les observations suivantes :

- Selon M^{me} Coke, ServiceOntario considère qu'une stratégie de tarification permettrait d'inciter le public à passer aux services en ligne, mais qu'il n'y recourt pas pour le moment.
 - Il est important pour ServiceOntario que ses services soient largement accessibles et que nul segment de la population ne soit indûment désavantagé. Par exemple, il doit tenir compte du fait que ce n'est pas tout l'Ontario qui a accès à Internet haute vitesse.
 - Les services en ligne se prêtent bien aux opérations courantes, mais les plus complexes nécessitent le jugement ou la gouverne d'un être humain. Or, il semble injuste de faire payer plus cher les gens dont le cas nécessite une intervention humaine.
- M^{me} Coke souligne que ServiceOntario utilise diverses méthodes pour promouvoir les services en ligne, comme :
 - améliorer la promotion pour faire connaître les options en ligne;
 - refondre les formulaires pour qu'ils soient plus faciles et rapides à remplir;
 - créer des forfaits de services pour que les gens puissent effectuer plus d'une opération à la fois;
 - établir des normes de conception pour les services numériques qui placent le client au centre de l'expérience.
- M^{me} Hawton indique qu'au cours de la dernière année, l'utilisation des services en ligne est passée de 30 % à 30,9 %, et que l'augmentation du nombre réel d'opérations correspond à la hausse

du volume en général. Cela représente un taux de croissance annuel de 7,7 %, soit 700 000 opérations en ligne de plus que l'année précédente.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que ServiceOntario continue de chercher à encourager le recours aux services en ligne sans sacrifier l'accessibilité pour la population, et qu'il fasse rapport au Comité concernant l'évolution de l'utilisation de ces services.**

Que ServiceOntario présente au Comité un plan sur trois ans exposant en détail ses nouvelles cibles d'utilisation pour les services en ligne ainsi que les changements qu'il compte apporter pour les atteindre, et qu'il maintienne un accès équitable pour ceux qui n'ont pas accès à Internet ou requièrent un service en personne. Que ServiceOntario fasse rapport au Comité à l'issue de la période de trois ans.

Modernisation et amélioration des services

Depuis l'audit de 2013, ServiceOntario travaille à moderniser plusieurs de ses services. La vérificatrice avait indiqué en 2013 qu'il devait continuer de renforcer ses systèmes et procédures afin de réduire les coûts de prestation des services ainsi que les risques liés à la délivrance et à la gestion des licences, des certificats, des enregistrements et des permis.

Certificats de naissance

Conformément aux recommandations de la vérificatrice :

- M^{me} Coke affirme que depuis le printemps 2015, ServiceOntario utilise un polymère plus durable et sécuritaire pour les certificats de naissance afin de combattre la fraude et le vol d'identité.
- M. Mathew note que ServiceOntario maintiendra son processus rigoureux d'authentification actuel pour la vérification de l'admissibilité des particuliers qui demandent un certificat de naissance.

Immatriculation des véhicules agricoles

- M^{me} Coke déclare que ServiceOntario, en partenariat avec le ministère des Transports, a modifié les exigences de vérification pour veiller à ce que les véhicules immatriculés comme véhicules agricoles soient effectivement admissibles à l'être.

Carte Santé

En février 2015, le gouvernement a approuvé la stratégie de ServiceOntario pour retirer toutes les cartes Santé rouge et blanc restantes et les remplacer par la nouvelle carte Santé avec photo d'ici la fin de 2018.

La vérificatrice recommandait à ServiceOntario d'achever ce changement le plus rapidement possible pour réduire le risque de réclamations frauduleuses.

- M^{me} Coke indique qu'en janvier 2016, 90 % des Ontariens possédaient la nouvelle carte Santé avec photo, qui est plus sécuritaire.
- M^{me} Hawton affirme que ServiceOntario a intensifié ses efforts pour remplacer les anciennes cartes par des cartes avec photo et qu'en janvier 2016, il restait 1,6 million de cartes rouge et blanc en circulation, comparativement à 3,2 millions en mars 2013.

Permis de stationnement accessible

Le Comité constate que ServiceOntario a pris des mesures pour suivre les recommandations de la vérificatrice relativement à l'amélioration des procédures de délivrance des permis de stationnement accessible et à la détection des individus qui abusent du système.

- M^{me} Coke indique qu'en janvier 2016, ServiceOntario a instauré une nouvelle politique, amélioré la conception des permis de stationnement accessible et mis en place des procédures pour les délivrer.
- M. Mathew affirme que les nouveaux permis sont plus sécuritaires et résistants à la falsification. Ils possèdent de nombreuses caractéristiques de sécurité, dont un numéro de série qui permet à ServiceOntario de contrôler son stock de permis et du texte embossé et en micro-caractères qui rend leur photocopie difficile.
- M. Mathew souligne également que les permis ont été améliorés au point de vue de l'accessibilité : les caractères sont plus gros et un symbole de fauteuil roulant en relief pour les malvoyants a été ajouté.

Recommandation du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 2. Que ServiceOntario fasse rapport au Comité sur l'effet qu'auront la nouvelle politique de délivrance des permis de stationnement accessible et l'amélioration de leur conception sur le processus de délivrance et la détection des abus.**

Carte intelligente intégrée

Au-delà des cartes Santé et des permis de conduire distincts, la vérificatrice a recommandé que ServiceOntario examine les avantages et économies qu'entraînerait la création d'une « carte intelligente » combinant diverses pièces d'identité délivrées par le gouvernement.

ServiceOntario a constitué un groupe de discussion qui a consulté les ministères des Transports, de la Santé et des Soins de longue durée, ainsi que des Richesses naturelles et des Forêts. Le groupe a conclu qu'il était impossible

d'évaluer la rentabilité de l'adoption d'une carte intégrée en se fondant uniquement sur les économies résultant de la production d'un seul type de carte. Le groupe estimait qu'il faudrait aussi quantifier les avantages et économies découlant des gains d'efficacité dans les programmes des ministères grâce à la carte intégrée.

La faisabilité du projet d'identité numérique unique est encore à l'étude. Voici ce qu'en disent les représentants du gouvernement :

- M^{me} Coke explique que, comme le prévoit son plan stratégique, ServiceOntario explore actuellement une approche plus vaste et à plus long terme pour les cartes intelligentes. D'après ses recherches, l'intégration et la technologie de la carte intelligente ainsi que la promotion d'un plus grand accès électronique aux services gouvernementaux devraient être envisagées dans le cadre d'une stratégie intégrée.
- M^{me} Coke indique aussi que ServiceOntario étudie la faisabilité d'une identité numérique unique et d'une possible stratégie pour la carte, et que le personnel réfléchit notamment à une conception respectueuse de la vie privée, au rapport coût-efficacité et à la possibilité d'utiliser la carte pour différents programmes gouvernementaux.
- M. Ward affirme que la recommandation de la vérificatrice concernant la carte intelligente a motivé ServiceOntario à se pencher de plus près sur la question. Outre l'intégration des cartes, ServiceOntario étudie aussi un projet d'authentification de l'identité qui pourrait comprendre une carte ou une autre mesure de sécurité et de confidentialité ainsi qu'une gamme élargie de services en ligne.

Le Comité s'inquiète de la lenteur des progrès de ServiceOntario et de son manque de volonté à procéder à l'analyse approfondie des avantages et économies qu'engendrerait la carte intelligente intégrée. Il ajoute que d'autres administrations utilisent déjà de telles cartes avec succès.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 3. Que ServiceOntario présente au Comité un échéancier pour la production d'une analyse de rentabilisation approfondie concernant la carte intelligente (ou une autre solution semblable) : elle devra traiter des coûts de mise en œuvre; des ministères et services qui participeront au projet; des économies de coûts et de fonctionnement pour les ministères; des stratégies d'atténuation des risques entourant la protection de la vie privée; et d'un plan de mise en œuvre.**

Que l'analyse de rentabilisation tienne compte des leçons tirées des autres administrations qui ont adopté des cartes intelligentes intégrées, et que ServiceOntario présente son analyse au Comité lorsqu'elle sera prête.

Sécurité et confidentialité des renseignements

Plusieurs recommandations de la vérificatrice portaient sur la confidentialité et la sécurité des renseignements utilisés par ServiceOntario, notamment ceux des bases de données d'enregistrement et de délivrance des permis. Le problème de la transmission de l'information entre les ministères a aussi été soulevé, particulièrement en ce qui a trait à l'échange d'adresses entre bases de données afin d'atténuer les risques posés par des renseignements erronés ou contradictoires.

Le 9 mars 2016, le Comité a demandé son avis au commissaire à l'information et à la protection de la vie privée de l'Ontario concernant l'échange de renseignements relatifs aux changements d'adresse. Voici ce qu'en dit le commissaire :

- ServiceOntario l'a consulté à l'automne 2015 sur la façon de régler le problème des documents d'identification erronés ou en double.
- Le commissaire comprend que la résolution des problèmes soulevés par le besoin de transmettre aux autres ministères l'information sur les changements d'adresse fait partie d'un travail plus vaste sur les pièces d'identité, et que de nombreuses options sont à l'étude.
- De plus, le commissaire croit que les problèmes relatifs à la confidentialité et à la sécurité des renseignements relevés dans les options à l'étude ne constituent pas un obstacle aux progrès. Il entend continuer de collaborer avec ServiceOntario pour veiller à ce que les nouveaux programmes et les pratiques modifiées soient mis en œuvre de manière à assurer le respect de la vie privée. Enfin, le commissaire croit ServiceOntario tout aussi déterminé que lui à concourir, avec la Commission, à l'atteinte de buts communs.

Gestion de l'information

Les représentants du gouvernement confirment que la protection de la vie privée et des renseignements demeure une priorité pour ServiceOntario alors qu'il poursuit l'intégration de produits et la prestation de services pour améliorer l'expérience des clients.

- M^{me} Coke affirme que ServiceOntario a le souci de concilier l'intégration des produits et la prestation des services avec la protection de la vie privée. La transmission de l'information sur les changements d'adresse entre les multiples programmes exige un examen plus poussé des politiques et des lois, et requiert en outre la consultation du commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.

ServiceOntario étudie tout cela en tenant compte de l'adoption possible d'une solution d'identité numérique unique ainsi que d'un dispositif politique et législatif qui permettrait une intégration accrue et l'habiliterait davantage à transmettre des données.

- M. Ward explique que ServiceOntario a établi des ententes pour le partage des données avec ses ministères partenaires ainsi qu'avec

le gouvernement fédéral. L'information est chiffrée, puis transmise électroniquement aux partenaires.

- M. Ward indique que ServiceOntario utilise la Base de données nationale d'inscription, un système sécurisé par lequel les ministères fédéraux (comme Service Canada ou le ministère des Affaires civiles, de l'Immigration et du Commerce international) peuvent accéder à l'information.
- M^{me} McMillan parle des atteintes à la vie privée, notant que celles-ci sont séparées en deux catégories : celles mineures ou à faible risque, et celles à plus haut risque. Le premier type d'atteinte peut être commis par le personnel s'il introduit une erreur sur un permis de conduire, annule quelque chose par mégarde, etc. Des procédures sont en place pour gérer ces situations. Le second type se produit lorsqu'un employé accède à des renseignements protégés qui n'ont rien à voir avec son travail. Dans de tels cas, ServiceOntario communique toujours avec le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée.
- M^{me} McMillan souligne que les atteintes à haut risque se produisent rarement : sur environ 49 millions d'interactions à ServiceOntario l'an passé, on en compte sept.

Le Comité s'inquiète du manque d'engagement de ServiceOntario concernant la transmission de l'information sur les changements d'adresse entre les divers programmes. ServiceOntario dit avoir besoin de mener un examen plus poussé des politiques et des lois et de consulter le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, mais n'a fourni aucun échéancier à cet effet.

Le Comité prend aussi bonne note du commentaire qu'a fait le commissaire à l'information et à la protection de la vie privée, à savoir que les options à l'étude ne constituent pas un obstacle aux progrès, et qu'il est prêt à collaborer avec ServiceOntario pour veiller à ce que les programmes et les pratiques modifiées soient mis en œuvre d'une manière qui assurera le respect de la vie privée. Le Comité a l'impression qu'une carte intelligente ne sera pas lancée avant plusieurs années, mais estime qu'en attendant, l'échange d'information serait un bon départ vers l'intégration des données, tout comme l'amélioration de la prestation des programmes et du service à la clientèle.

Recommandations du Comité

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 4. Que ServiceOntario fasse parvenir au Comité un précis du nombre et du type d'atteintes à la vie privée qui se sont produites dans ses opérations des trois dernières années; des actions qui ont été prises dans les cas à haut risque; et de toute initiative qu'il planifie pour éviter les atteintes futures.**
- 5. Que ServiceOntario, comme mesure provisoire en attendant la concrétisation du projet de carte intelligente intégrée, présente au Comité un plan d'action et un échéancier pour la mise en**

place de mesures permettant la transmission de l'information sur les changements d'adresse entre les divers programmes.

LISTE COMPLÈTE DES RECOMMANDATIONS DU COMITÉ

Le Comité permanent des comptes publics recommande ce qui suit :

- 1. Que ServiceOntario continue de chercher à encourager le recours aux services en ligne sans sacrifier l'accessibilité pour la population, et qu'il fasse rapport au Comité concernant l'évolution de l'utilisation de ces services.**

Que ServiceOntario présente au Comité un plan sur trois ans exposant en détail ses nouvelles cibles d'utilisation pour les services en ligne ainsi que les changements qu'il compte apporter pour les atteindre, et qu'il maintienne un accès équitable pour ceux qui n'ont pas accès à Internet ou requièrent un service en personne. Que ServiceOntario fasse rapport au Comité à l'issue de la période de trois ans.

- 2. Que ServiceOntario fasse rapport au Comité sur l'effet qu'auront la nouvelle politique de délivrance des permis de stationnement accessible et l'amélioration de leur conception sur le processus de délivrance et la détection des abus.**
- 3. Que ServiceOntario présente au Comité un échéancier pour la production d'une analyse de rentabilisation approfondie concernant la carte intelligente (ou une autre solution semblable) : elle devra traiter des coûts de mise en œuvre; des ministères et services qui participeront au projet; des économies de coûts et de fonctionnement pour les ministères; des stratégies d'atténuation des risques entourant la protection de la vie privée; et d'un plan de mise en œuvre.**

Que l'analyse de rentabilisation tienne compte des leçons tirées des autres administrations qui ont adopté des cartes intelligentes intégrées, et que ServiceOntario présente son analyse au Comité lorsqu'elle sera prête.

- 4. Que ServiceOntario fasse parvenir au Comité un précis du nombre et du type d'atteintes à la vie privée qui se sont produites dans ses opérations des trois dernières années; des actions qui ont été prises dans les cas à haut risque; et de toute initiative qu'il planifie pour éviter les atteintes futures.**
- 5. Que ServiceOntario, comme mesure provisoire en attendant la concrétisation du projet de carte intelligente intégrée, présente au Comité un plan d'action et un échéancier pour la mise en place de mesures permettant la transmission de l'information sur les changements d'adresse entre les divers programmes.**