

Faire progresser l'Ontario



Plan d'action de l'Ontario contre la COVID-19 pour un gouvernement au service de la population



Table des matières

Avant-propos du ministre	3
Contexte et mandat	5
Plan d'action	6
Amélioration de l'accès numérique aux services gouvernementaux	7
Réduction des formalités administratives et simplification des politiques, tout en protégeant la santé et la sécurité publiques	11
Amélioration de l'approvisionnement par le gouvernement	13
Création de services publics mieux adaptés et plus souples	15
Autres projets	17
Conclusion	18

Avant-propos du ministre

Dès le tout début, en tant que gouvernement, nous avons reconnu la nécessité de joindre la population de l'Ontario là où elle se trouve afin de mieux la servir et de mieux servir ses entreprises. La pandémie de COVID-19 continue d'avoir des répercussions sur l'Ontario, le Canada et le monde entier. Tous ont agi rapidement face à cette crise sans précédent, et notre gouvernement ne fait pas exception. Nous avons pris des mesures immédiates pour protéger les Ontariens et Ontariennes, et nous continuons de faire ce qui est nécessaire afin de veiller à leur santé et leur sécurité.



En cours de route, nous avons tiré de précieuses leçons sur les façons dont le gouvernement peut mieux servir les collectivités, les gens et leurs entreprises. Alors que nous travaillons sans relâche pour assurer l'accès continu de la population de l'Ontario aux services essentiels sur lesquels elle compte, nous découvrons également de nouvelles façons de permettre aux gens d'accéder à ces services. Certaines des solutions les plus prometteuses ont découlé de la technologie numérique sécurisée, qui a répondu aux besoins du public en lui offrant un niveau de rapidité et de commodité sans précédent.

Par exemple :

- Depuis le lancement du portail Web d'approvisionnement appelé « l'Ontario, ensemble », plus de 19 000 propositions de fournitures d'urgence se sont traduites par l'achat de fournitures et d'équipements essentiels représentant plus de 877 millions de dollars pour soutenir le personnel de première ligne. Cela comprend l'achat de plus de 29 millions de blouses, 439 millions de gants, 148 millions de masques et 14 millions de visières de protection.
- Un nouveau site Web, covid-19.ontario.ca/fr, a reçu plus de 19 millions de visites. Le site Web aide à apaiser le niveau d'anxiété au sein de la population en lui donnant accès à des orientations claires et faciles à comprendre à l'égard de la COVID-19, y compris l'accès à l'outil d'auto-évaluation qui a permis à plus de 4 millions de personnes de déterminer si elles avaient besoin de subir un test de dépistage, et qui les a aiguillées vers le centre d'évaluation le plus près de chez elles.

- L'application de notification d'exposition à la COVID-19 a rapidement été développée en partenariat avec le gouvernement fédéral et un groupe de bénévoles des entreprises Shopify et BlackBerry. Depuis son lancement le 31 juillet, l'application a été téléchargée plus de 4,5 millions de fois.

Bien qu'une importante partie du travail soit en cours et que ce travail permette au gouvernement de l'Ontario d'être plus à l'écoute des besoins de la population, il reste encore fort à faire. Ce moment nécessite la mise en place d'un programme ambitieux, et notre gouvernement entend le concrétiser en **faisant progresser l'Ontario**.

Le Plan d'action se veut une feuille de route pour nous orienter et pour apporter de profonds changements au sein du gouvernement – tant en matière des services qu'il offre, qu'à la façon dont il en assure la prestation. En réponse à la pandémie de COVID-19, le Plan d'action prévoit plus de 30 projets qui amélioreront les programmes et appuieront les services de première ligne du gouvernement, y compris les soins de santé, ServiceOntario et l'élargissement de l'accès aux réseaux à large bande.

Le monde a changé, et le gouvernement doit s'adapter à ce changement. C'est pourquoi nous travaillons en vue d'améliorer la commodité, la fiabilité et l'accessibilité des programmes et des services de première ligne de l'Ontario. Ce Plan d'action énonce notre vision de la façon dont nous entendons devenir un gouvernement plus moderne, efficace et centré sur le client.

Peter Bethlenfalvy

Président du Conseil du Trésor

Président du Future State Modernization Committee

Contexte et mandat

Depuis le début de la pandémie de COVID-19, le gouvernement a agi rapidement en vue d'adapter et de mettre à niveau les programmes et services dont dépendent les Ontariens et Ontariennes. Ces événements ont rendu nécessaire ce travail, de sorte que ce gouvernement occupe une place privilégiée lui permettant de provoquer des changements durables qui amélioreront la prestation des services aux citoyens de l'Ontario.

Ce processus de transformation a posé les fondements pour le travail du Future State Modernization Committee (comité de modernisation du futur État). Présidé par Peter Bethlenfalvy, ce comité a été mis sur pied en mai 2020 dans le cadre de la réaction globale du gouvernement face à la COVID-19, et a pour mandat d'améliorer la prestation des services pour la population de l'Ontario. Le comité supervisera la mise en œuvre du Plan d'action, ainsi que de toutes les réformes à venir.

Le Plan d'action énonce la façon dont le gouvernement entend :



Rendre les services et la prestation des services de la fonction publique plus modernes et centrés sur le client



Veiller à ce les services de la fonction publique soient fondés sur des données et le numérique, et placés au centre de la prise de décisions du gouvernement



Accroître l'efficacité, l'efficacité et la rapidité des activités et des décisions du gouvernement

En maintenant le cap sur ces objectifs, le gouvernement agit sans délai pour mettre en œuvre un éventail de projets de transformation. Ces projets sont orientés par les pratiques exemplaires d'entreprises visionnaires, d'autorités gouvernementales, de groupes de réflexion, de leaders d'opinion, de la fonction publique de l'Ontario et de députés provinciaux au nom de leurs électeurs.

La réaction de l'Ontario face à la pandémie de COVID-19 a démontré que le changement peut survenir rapidement lorsqu'existent le besoin, la volonté et le dévouement de le mener à bien.

Grâce à ce plan, nous nous adaptons aux changements de contexte afin d'assurer la santé et la sécurité de la population de cette province. Nous assurons également une prestation de services plus commode, plus fiable et plus accessible.

Plan d'action

Le Plan d'action se veut une feuille de route ambitieuse qui vise à améliorer le fonctionnement global du gouvernement à un rythme rapide, en s'appuyant des leçons tirées de la pandémie de COVID-19 qui se poursuit. Cette feuille de route a pour vision de veiller à ce que les services du gouvernement soient fondés sur des données et le numérique, et centrés sur le client. Ce faisant, nous accélérerons également le rythme des activités et de la prise de décisions du gouvernement.

Pour atteindre ces résultats, le Plan d'action prévoit plus de 30 projets qui changeront la façon dont les gens et les entreprises interagissent avec le gouvernement.

Les projets sont regroupés en quatre catégories :



Amélioration de l'accès numérique aux services gouvernementaux



Réduction des formalités administratives et simplification des politiques, tout en protégeant la santé et la sécurité publiques



Amélioration de l'approvisionnement par le gouvernement



Création de services publics mieux adaptés et plus souples

Ces projets ont été priorisés en fonction de la nécessité d'étendre les services du gouvernement là où les gens habitent et font des affaires. Et ce n'est que le début. D'autres projets seront annoncés au cours des prochaines semaines et des prochains mois.



Amélioration de l'accès numérique aux services gouvernementaux

La pandémie de COVID-19 a permis de constater que le gouvernement est en mesure de changer rapidement afin de communiquer avec les gens et les entreprises par le biais de services en ligne, de manière à assurer la distanciation physique. Par exemple, le site [Web Ontario.ca/COVID19](https://www.ontario.ca/COVID19) a reçu plus de 19 millions de visites; il s'agit d'une source fiable de renseignements qui fournit au public des orientations claires et faciles à comprendre.

Le Plan d'action s'appuiera sur ces progrès en vue de fournir à la population et aux entreprises de l'Ontario les meilleures solutions numériques sécurisées et centrées sur l'utilisateur.

L'objectif est de devenir le territoire de compétence numérique le plus avancé au monde. Pour s'engager sur cette voie, les objectifs à atteindre au cours des deux prochaines années comprendront les suivants :

- 70 % des services les plus utilisés par les Ontariens et Ontariennes, comme les soins de santé virtuels améliorés, sont offerts en ligne.
- 50 % des interactions les plus courantes entre la population et le gouvernement s'effectuent de façon numérique.
- 75 % des citoyens et des entreprises sont satisfaits des services numériques de l'Ontario, selon les évaluations de l'expérience client.
- De nouvelles capacités et des améliorations numériques sont à la disposition du public au moyen de multiples plateformes en ligne à [Ontario.ca](https://www.ontario.ca), en personne à [ServiceOntario](https://www.serviceontario.ca) et par le biais de centres d'appel.

Résolu à mettre en place de nouveaux services en ligne, l'Ontario devrait constituer un exemple par excellence, tout comme d'autres territoires de compétence, comme New South Wales en Australie, et le Royaume-Uni et l'Estonie, qui ont mis presque tous leurs services à la disposition du public par voie numérique. Bien que nous soyons en voie d'accorder la priorité au numérique, cela ne veut pas dire que nous serons uniquement numériques. Nous conserverons également d'autres voies existantes pour les personnes qui préfèrent les utiliser.

Notre liste initiale de projets permettra de démontrer les progrès tangibles réalisés dans l'atteinte de ces résultats.

Projets

1. Identité numérique

Des renseignements vérifiés à votre sujet, notamment les renseignements qui figurent sur votre carte Santé, votre permis de conduire et votre certificat de naissance peuvent être conservés de façon sécuritaire dans un portefeuille numérique sur votre téléphone intelligent. Vous pourrez aisément utiliser ces renseignements en tant que preuve d'identité au moment d'accéder à des services, au besoin.

2. Priorité au numérique pour la santé

Offrir des solutions nouvelles et améliorées en ce qui a trait à la santé numérique au personnel de première ligne, pour qu'il puisse profiter d'un accès rapide et sécurisé aux dossiers de santé des patients, en tous lieux et indépendamment de l'appareil utilisé.

3. Améliorer l'accès aux services cellulaires et à large bande

Faire en sorte qu'il soit plus facile pour les collectivités des régions non desservies ou mal desservies d'avoir une couverture Internet et cellulaire en élargissant les services à large bande à l'échelle de l'Ontario.

4. Proposer une stratégie d'apprentissage virtuel à des fins de formation et d'enseignement postsecondaire

Améliorer l'accès à une éducation postsecondaire de grande qualité et à des possibilités de perfectionnement par la mise en place d'une stratégie d'apprentissage virtuel visant à accroître la capacité du secteur à offrir des expériences pédagogiques en ligne, accessibles et de grande qualité, à des étudiants au Canada et dans les marchés mondiaux.

5. Améliorations apportées à ServiceOntario

Faciliter l'accès à ServiceOntario, de manière à améliorer l'expérience en ligne des clients en ce qui a trait aux transactions les plus demandées, comme les demandes de vignettes d'immatriculation, de carte Santé et de permis de conduire.

6. Conception d'un système de justice pénale numérique

Le système de justice pénale dépend fortement du recours à des processus faisant appel à du papier pour faire avancer ses dossiers. En reliant par voie numérique les services de police, les procureurs de la Couronne, les tribunaux et les partenaires des services correctionnels, nous pouvons favoriser la circulation des données, des documents et des médias en temps réel, de sorte que les renseignements pertinents soient plus rapidement acheminés aux personnes concernées.

7. Stratégie faisant avancer le domaine de la justice

En vue de bâtir un système de justice plus accessible, adapté et résilient pendant l'épidémie de COVID-19 et par la suite, l'Ontario met en place des moyens novateurs de fournir des services à distance, en personne et en ligne, comme un outil en ligne de présélection et d'inscription des jurés.

8. Amélioration des services de transport

Renforcer la sécurité des passagers, fournir l'accès à des renseignements essentiels et améliorer l'expérience du client. Par exemple, la nouvelle application 511 permet aux camionneuses et camionneurs d'avoir un accès immédiat à des renseignements nécessaires afin qu'ils puissent assurer leur sécurité, y compris les emplacements ouverts qui offrent de la nourriture et les aires de repos, alors qu'ils assurent le transport de biens essentiels partout en Ontario.

9. Améliorations apportées à Ontario.ca

Établir Ontario.ca en tant que site Web homogène et cohérent du gouvernement pour toutes les transactions que vous devez effectuer en ligne. Par exemple, un nouvel outil interactif de dépistage à utilisation volontaire est maintenant disponible pour aider les parents, les élèves et le personnel scolaire à évaluer au jour le jour les symptômes et les facteurs de risque de la COVID-19 avant de se rendre à l'école.

10. Modèle de maturité numérique

Élaborer une vision claire en ce qui a trait à la prestation des services publics à l'ère numérique pour aider l'Ontario à déterminer les services et les programmes les plus demandés pouvant être offerts en ligne, et mesurer les progrès réalisés en vue de devenir le territoire de compétence numérique le plus avancé au monde.

11. Consolidation des paiements de transfert

Accélérer la transition vers une approche efficace, transparente et coordonnée pour l'administration des paiements de transfert du gouvernement aux fournisseurs de services, comme les municipalités et les organismes sans but lucratif, au moyen d'un modèle en ligne normalisé. Cette approche améliorera l'efficacité du système, réduira les coûts et facilitera la prestation de services dont dépendent les citoyens au quotidien.

Voici Johnny

Johnny souhaite faire la demande d'un service gouvernemental à Ontario.ca. Il apprend qu'au lieu de devoir se rendre à un bureau du gouvernement pour présenter sa preuve d'identité, il peut télécharger une application de portefeuille numérique et demander les services en ligne. L'application lui permet de confirmer son identité à l'aide des renseignements figurant sur son permis de conduire et sur sa carte Santé, puis de créer une version « numérique » de son identité qu'il peut utiliser partout où un site Web ou un service est en mesure de l'accepter. Lorsqu'on lui demande d'entrer ses renseignements personnels (p. ex. nom, date de naissance) sur le site Ontario.ca, il se sert de son portefeuille numérique pour le faire de façon sûre. Johnny consent à ce que l'application accède à son identité numérique, et son portefeuille numérique ne partage que les renseignements personnels nécessaires avec le site Web du gouvernement. Les données sont ainsi saisies dans l'application, sans la nécessité de se rendre à un bureau gouvernemental. Johnny peut désormais utiliser ce portefeuille numérique chaque fois qu'un service adapté doit vérifier ces renseignements à son sujet; pas uniquement en ligne, mais aussi dans un bureau ou depuis son téléphone mobile. Le service est plus efficace, et ses renseignements personnels sont entièrement sécurisés.



Voici Sophia

Sophia est une personne parmi 1,4 million d'autres en Ontario qui n'ont pas accès à des services à large bande qui satisfont la norme minimale établie par le gouvernement fédéral. Sophia effectue également du télétravail pendant la pandémie de COVID-19 et éprouve de la difficulté à se brancher au monde virtuel. Elle souhaiterait améliorer la vitesse de sa connexion, mais l'infrastructure nécessaire n'existe pas dans sa région. Par le truchement d'un nouveau programme provincial d'investissement, le Programme d'amélioration de la connectivité en Ontario (PACO), le gouvernement augmente le pourcentage d'Ontariens et d'Ontariennes qui ont accès à des services cellulaires et à large bande de qualité et fiables, qui répondent aux normes nationales. Cela signifie que Sophia pourra profiter de l'accès Internet, où et quand elle en a besoin.





Réduction des formalités administratives et simplification des politiques, tout en protégeant la santé et la sécurité publiques

La pandémie de COVID-19, jumelée à la nécessité d'y réagir rapidement, a facilité la détermination des règlements et processus qui sont essentiels, et de ceux qui constituent des formalités administratives non nécessaires qui entravent l'efficacité et l'efficience du gouvernement. En s'appuyant sur ce que nous avons appris, le Plan d'action simplifiera les processus et les politiques afin de faciliter le quotidien des gens et des entreprises de l'Ontario, tout en veillant à ce que des mesures de protection adéquates soient mises en place. Cela permettra aux entreprises de réaliser des économies et de consacrer moins de temps et d'argent à la paperasse et plus de temps à la croissance de leur entreprise.

Projets

1. Approbations des demandes d'aménagement et des projets de construction

Accélérer le démarrage des projets de logements et de transport en commun en réduisant davantage les obstacles à l'obtention des approbations de demandes d'aménagement et de projets de construction. Ceci pourrait se faire au moyen de processus numériques de présentation d'une demande, par la mise en place de normes de service minimales ou par la réalisation d'un examen afin de trouver des moyens pour simplifier le processus, tout en protégeant l'environnement.

2. Modernisation de la conformité : adoption d'une réglementation plus efficace

Aider les entreprises à mieux comprendre la réglementation et à s'y conformer, et simplifier l'application des règlements. Coordonner toutes les visites des inspecteurs dans des usines ou des sites de travail de la façon la plus efficace qui soit, et rationaliser le nombre de visites, au lieu de soumettre les entreprises à de multiples visites non coordonnées qui s'étalent sur plusieurs jours et qui ralentissent la productivité.

3. Réduction des formalités administratives

Démêler les exigences relatives aux permis de l'Ontario en éliminant le chevauchement entre les ministères, ainsi qu'avec les autres ordres de gouvernement, et accroître la prévisibilité des approbations pour les entreprises, tout en veillant à la protection de l'environnement et de la santé et la sécurité publiques.

4. **Pharmaciens**

Permettre aux pharmaciens de prescrire certains médicaments pour certains problèmes de santé mineurs.

5. **Exigences relatives aux compensations**

À l'heure actuelle, le gouvernement est tenu de compenser chaque tranche de 1 \$ en nouveaux coûts administratifs pour les entreprises en éliminant un montant de 1,25 \$ en économies. Un examen de cette exigence relative aux compensations est en cours en vue de réduire davantage le fardeau réglementaire sur les entreprises.

6. **Étude d'impact de la réglementation**

Rendre publique l'étude d'impact de la réglementation pour accroître la transparence du gouvernement et obtenir une rétroaction des propriétaires d'entreprises et du public. L'étude d'impact de la réglementation est un document d'analyse des coûts et des avantages que les ministères élaborent lorsqu'ils proposent de nouvelles exigences pour les entreprises.

7. **Directive sur l'allègement du fardeau réglementaire**

Mettre en place une directive sur l'allègement du fardeau réglementaire pour assurer la conformité du gouvernement aux règles et objectifs relatifs à la réduction des formalités administratives.

8. **Organisme Investissement Ontario**

Accélérer la reprise économique par la création d'un organisme « Investissement Ontario » qui misera sur une expertise supérieure en matière de développement des affaires et de structuration des transactions, et sur les nombreux avantages de l'investissement en Ontario.

9. **Faire des affaires en Ontario**

Faire en sorte qu'il soit plus facile de faire des affaires en harmonisant les politiques réglementaires avec celles d'autres territoires de compétence importants.

Voici Liam

Liam est propriétaire d'une petite entreprise. Il est mécontent du nombre d'obstacles qu'il doit franchir en vue de maintenir et de faire grandir son entreprise. Il a également dû interrompre la prestation de ses services plusieurs fois par année en raison de diverses inspections. Maintenant que le gouvernement rationalise l'application réglementaire, Liam sera en mesure d'exploiter son entreprise avec moins d'interruptions, tout en maintenant les mêmes normes de santé et de sécurité auxquelles s'attend la population de l'Ontario.





Amélioration de l'approvisionnement par le gouvernement

Les difficultés auxquelles le gouvernement de l'Ontario a été confronté en voulant faire l'acquisition de fournitures et de matériel essentiels, y compris l'équipement de protection individuelle (ÉPI) durant la pandémie de COVID-19, ont renforcé la nécessité d'améliorer notre approche actuelle en matière d'approvisionnement. La situation a permis de constater que nous devons pouvoir compter sur la production nationale de matériel pour assurer la continuité des services, lorsque les chaînes d'approvisionnement mondiales sont limitées, afin d'assurer que les Ontariens et Ontariennes aient ce matériel lorsqu'ils en ont besoin. Le Plan d'action accélérera la transformation du processus d'achats de biens et de services du gouvernement de l'Ontario. Il tirera profit du pouvoir d'achat en masse combiné de la province, tout en profitant des compétences de classe mondiale des entreprises locales de l'Ontario. Cette approche favorisera la création d'emplois et stimulera la croissance économique, tout en faisant preuve de considération à l'égard de l'argent des contribuables.

Les objectifs comprennent les suivants :

- Permettre aux Ontariens et Ontariennes de réaliser des économies par l'acquisition de biens de qualité, à une échelle qui sert l'intérêt public, de façon responsable sur le plan financier.
- Stabiliser l'accès à un approvisionnement de qualité en produits essentiels.
- Stimuler la création d'emplois et la croissance économique en produisant les biens ici même, en Ontario.
- Tirer profit des technologies émergentes, éliminer les obstacles et relier les petites entreprises et les entrepreneurs au gouvernement et à ses clients.

Projet

1. Centraliser l'approvisionnement

Le fait de faire progresser les efforts déployés en vue de transformer et de moderniser davantage le processus d'approvisionnement à l'échelle du gouvernement permettra à la province de profiter d'un pouvoir d'achat en masse et de réaliser des économies.

Voici William et Kristen



William travaille dans un hôpital qui doit acheter plus d'équipement de protection individuelle (ÉPI). Kristen travaille pour un conseil scolaire à proximité qui doit acheter le même ÉPI. En jumelant leurs processus d'approvisionnement, Kristen et William sont tous les deux en mesure de faire l'acquisition d'ÉPI avec un bon rapport coûts-efficacité. Leur offre combinée leur permet de passer à une catégorie supérieure de détermination de prix pour de plus importantes quantités, et ainsi réduire le prix par personne. Ils ont désormais l'équipement dont ils ont besoin, lorsqu'ils en ont besoin, ce qui se traduit par des économies pour les contribuables.

Création de services publics mieux adaptés et plus souples

La pandémie de COVID-19 a renforcé la nécessité pour la fonction publique et le secteur parapublic de l'Ontario de réexaminer la manière dont ils servent la population de la province. La province peut apporter de réels changements à la qualité des services qu'elle fournit aux Ontariens et Ontariennes – en recrutant et en maintenant en poste les personnes les plus compétentes, et en leur donnant accès aux compétences et aux outils dont elles ont besoin. Cette façon de faire comprend l'application de principes Lean afin que les services, dans les coulisses comme en première ligne, créent une valeur ajoutée pour la population de l'Ontario et à pour nos travailleurs.

L'objectif consistera à accélérer les processus gouvernementaux et à améliorer leur efficacité, notamment en procédant à la refonte des formulaires compliqués et portant à confusion, ou de l'approbation d'une demande. Par exemple, 1 800 personnes de plus par jour peuvent désormais recevoir une vignette d'immatriculation en effectuant le renouvellement en ligne à ServiceOntario; il s'agit d'une hausse de 29 % depuis juillet 2020.

Projets

1. Données sur la main-d'œuvre

Élargir la collecte de données sur la main-d'œuvre au sein de la fonction publique provinciale pour accroître la transparence et la responsabilisation, et pour utiliser de façon plus adéquate les ressources publiques.

2. Processus internes de base

Procéder à la refonte des processus de base, comme les approbations de programmes ou de demandes de permis, pour que les citoyens puissent obtenir ce dont ils ont besoin, plus rapidement et facilement.

3. Programme de parrainage par des cadres chargés de projets Lean

Rendre plus agiles les services de la fonction publique en favorisant de nouvelles façons de travailler et en améliorant les services d'usage courant, comme l'obtention d'un permis de conduire, en veillant à ce que les cadres de la fonction publique offrent un appui soutenu afin de parrainer et de favoriser la mise en œuvre de projets d'amélioration qui accélèrent et simplifient la prestation de services gouvernementaux essentiels.

4. Règlements et lois au bout des doigts

Améliorer l'accès aux dernières politiques et aux derniers règlements en examinant de nouvelles façons d'améliorer la collaboration, d'assurer que les données électroniques soient au cœur de toute décision prise et de faciliter l'intégration des parties touchées.

5. Gestion du talent

Jumeler les processus de gestion du talent (attirer, évaluer, développer, déployer) et leur expertise partagée en matière de bassin de talents, afin d'offrir un accès à guichet unique aux clients et aux employés. Cela permettra de mettre à profit la prise de décisions simple, agile et souple en vue de fixer des priorités et d'attribuer des ressources. Cela se traduira par des décisions en temps opportun concernant la gestion du talent, par un plus grand nombre d'employés possédant des compétences essentielles en affaires et une main-d'œuvre plus qualifiée et plus diversifiée à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario.

Voici Tanisha

Professionnelle du secteur médical, Tanisha travaille par quarts et trouve difficile de pouvoir s'absenter pour aller renouveler son permis de stationnement pour personnes handicapées. Lorsqu'elle a du temps, la démarche pour ce faire doit être rapide et facile. Grâce aux gains de productivité qu'a permis l'adoption de l'approche de gestion Lean, Tanisha fait maintenant partie des quelque 200 personnes dont le permis de stationnement pour personnes handicapées peut être renouvelé chaque jour. Cela veut donc dire qu'elle obtient plus vite les services dont elle a besoin. En réduisant les temps d'attente et en éliminant les arriérés, ce type de changement se traduit par une amélioration de la productivité de l'ordre de 20 % et par un meilleur service à la clientèle, par un gain de temps pour le personnel et par des économies de coûts. En utilisant des outils tels que l'approche Lean pour des améliorations continues dans l'ensemble du gouvernement, plus de gens comme Tanisha et les autres citoyens de l'Ontario seront en mesure d'obtenir ce qu'il leur faut, quand il le faut et correctement – dès la première fois.



Autres projets

En plus des quatre piliers principaux du Plan d'action, le gouvernement a élaboré les projets suivants :

Centres de contact

- Faire en sorte qu'il soit plus facile pour les gens d'interagir avec le gouvernement en offrant plus de services par voie numérique, comme une fenêtre de clavardage en ligne, et améliorer les centres d'appel à l'échelle de la fonction publique de l'Ontario.

Biens immobiliers et immobilisations corporelles

- Maximiser la valeur du portefeuille immobilier du gouvernement en vue d'optimiser l'argent des contribuables.
- Améliorer la planification de l'infrastructure à l'aide d'une approche fondée sur les données probantes et les pratiques exemplaires pour orienter les décisions en matière de dépenses en infrastructure de manière coordonnée et rentable.
- Améliorer l'utilisation de l'espace dans les immeubles appartenant au gouvernement.
- Simplifier les processus du gouvernement en centralisant la gestion des espaces de bureaux gouvernementaux.

Organisation

- Améliorer l'expérience client en examinant l'efficacité et l'efficience des organismes gouvernementaux, en mettant l'accent sur les services virtuels et en ligne. Élaborer des programmes et des services de soutien qui sont mieux adaptés aux besoins des entreprises des gens.

Infrastructure

- Améliorer la planification de l'infrastructure et favoriser la prise de décisions fondée sur les données à l'aide de nouvelles technologies, y compris la création de reproductions et de modèles d'infrastructure numérique.

Conclusion

Le monde a changé, et le gouvernement doit s'adapter à ce changement. Nous continuons d'améliorer les services pour les citoyens et citoyennes et les entreprises de l'Ontario, alors que nous faisons avancer ces projets. C'est pourquoi nous avons réagi rapidement, et avons adapté et mis à niveau les programmes et services de l'Ontario tout au long de la pandémie de COVID-19. Ce travail a permis d'assurer la sécurité de la population de l'Ontario, mais il reste encore beaucoup à faire.

Le Plan d'action énonce notre vision de la façon dont le gouvernement entend travailler au service de la population de notre province. C'est une vision qui continue d'évoluer, alors que nous nous adaptons aux répercussions de la COVID-19 et aux besoins d'aujourd'hui et à ceux de demain.

Bien que le travail initial du Plan d'action prévoie plus de 30 projets, nos efforts se concentrent sur quatre résultats clés :

1. Amélioration de l'accès numérique aux services gouvernementaux
2. Réduction des formalités administratives et simplification des politiques, tout en protégeant la santé et la sécurité publiques
3. Amélioration de l'approvisionnement par le gouvernement
4. Création de services publics mieux adaptés et plus souples

Ce Plan d'action est un programme de changement transformationnel qui mise sur la participation de tous les ministères à l'échelle du gouvernement. Au fur et à mesure que notre travail se poursuit, les projets et certains volets de ceux-ci seront appelés à évoluer pour appuyer nos efforts de modernisation, et nous élaborerons également de nouveaux projets. Chaque pas en avant entraînera la création de services plus commodes, fiables et accessibles pour la population et les entreprises de l'Ontario, **faisant ainsi progresser l'Ontario.**

Faire progresser l'Ontario

Plan d'action de l'Ontario contre la COVID-19 pour
un gouvernement au service de la population

