

### 4.05—Prestation électronique des services

(Suivi de la section 3.05 du *Rapport annuel 2002*)

---

#### CONTEXTE

De nombreux gouvernements, dont celui de l'Ontario, ont de plus en plus recours à des moyens électroniques pour transmettre des renseignements sur les services gouvernementaux aux particuliers et aux entreprises, ainsi que pour la prestation de certains de ces services. Cette méthode s'appelle prestation électronique des services (PES). Dans le cadre de la PES, le gouvernement organise et intègre des services par des moyens électroniques comme les centres d'appels, les systèmes de réponse vocale interactifs, les sites Web, le courriel, les télécopieurs, les CD-ROM, les terminaux et les kiosques à accès public de même que les systèmes de paiement électronique.

En juin 2000, le Conseil de gestion du gouvernement a approuvé une stratégie de PES à l'échelle du gouvernement qui vise à améliorer la qualité de la prestation des services destinés aux Ontariens et aux entreprises par l'offre, par voie électronique, de services gouvernementaux intégrés, accessibles, rentables et axés sur le client. Le gouvernement s'est engagé à accroître le degré de satisfaction des Ontariens en s'imposant comme chef de file mondial de la prestation des services au plus tard en 2003. Le Secrétariat du Conseil de gestion (SCG) est responsable de la mise en œuvre de la stratégie du gouvernement en matière de PES.

Dans notre *Rapport annuel 2002*, nous avons indiqué qu'on avait réalisé des progrès considérables quant à la mise en œuvre de la PES. Toutefois, nous avons conclu que le gouvernement n'arriverait pas à atteindre ses objectifs quant à la PES s'il n'accélérait pas le rythme de la mise en œuvre. Par ailleurs, on devait avoir recours à une gestion centrale de la PES davantage proactive et pratique. Plus particulièrement :

- Les rapports trimestriels des ministères sur la réalisation des projets de PES ont démontré que 52 % des projets de PES des ministères étaient en retard, en juin 2001, par rapport à l'objectif fixé car ils n'avaient pas été entamés comme prévu ou ils avaient été reportés d'une façon ou d'une autre. En décembre 2001, un nombre encore moindre de projets de PES se conformaient à l'objectif fixé.
- La capacité de la Direction des services gouvernementaux en direct (la Direction) à réaliser une analyse significative de l'état actuel des projets, par rapport à ce qu'on avait prévu au départ, était compromise. En effet, certains projets avaient été éliminés, retardés, reportés à un autre moment, revus ou réunis de différentes façons, ce qui peut se produire pour des raisons très valables. Toutefois, la

Direction ne disposait pas d'éléments suffisants expliquant les raisons de bon nombre de ces changements. De plus, les rapports trimestriels des ministères étaient produits avec un retard de six mois.

- La Direction avait la responsabilité du plan de PES à l'échelle du gouvernement, mais son autorité quant à la réalisation de ce plan était limitée et les rapports remis aux cadres supérieurs n'ont pas été présentés en temps opportun et ils ne comportaient pas de recommandations au sujet de mesures correctives.
- On ne s'est pas penché sur le financement nécessaire à la réalisation des projets de PES lors de l'approbation de la stratégie de PES. La raison que les ministères ont mentionnée le plus souvent pour expliquer leur incapacité à réaliser les projets prévus avait trait au manque de ressources.
- La Direction a fixé, pour 2001-2002 et 2002-2003, des objectifs en matière de satisfaction de la clientèle, de leadership mondial et quant aux mesures permettant de tirer le maximum des projets de PES. De plus, même si un sondage récent effectué auprès des clients qui utilisent les services de la PES en place révèle qu'on a atteint les objectifs fixés pour 2001-2002 sur le chapitre de la satisfaction de la clientèle, la Direction ne dispose pas de preuves concluantes démontrant qu'elle a atteint son objectif visant à hisser l'Ontario au rang des dix premières régions du monde quant à la prestation des services électroniques. On ne dispose pas non plus de preuves que les projets de PES sont intégrés, qu'ils tirent profit d'une infrastructure d'ITI commune et qu'ils comportent des éléments communs.

De plus, les efforts de mesure du rendement de la PES ont jusqu'à maintenant fait l'objet d'une piètre coordination entre la Direction et les ministères qui offrent les programmes de PES. En outre, on n'a pas non plus développé de mesures de l'amélioration sur le plan opérationnel ou de l'efficacité ou encore d'évaluations des coûts et des avantages économiques des projets de PES.

- Les efforts de communication visant à faire la promotion de la PES n'ont pas suffi à sensibiliser davantage le public aux services offerts par voie électronique, ni à augmenter l'utilisation de ceux-ci. L'utilisation de certains services de la PES figure nettement sous les niveaux prévus.

Nous avons passé en revue quatre projets de prestation de services à incidence élevée des ministères visités et nous avons constaté que, même si les ministères avaient mis en œuvre différentes méthodes adéquates pour la gestion de ces projets prioritaires, en ce qui a trait aux méthodes de sécurité et à la disponibilité des services, il y avait certes place à l'amélioration.

Nous avons recommandé un certain nombre d'améliorations pour chacun de ces points, et le SCG et les ministères nous ont indiqué qu'ils s'engageaient à prendre les mesures correctives qui s'imposent.

---

## ÉTAT ACTUEL DES RECOMMANDATIONS

En mars 2004, le SCG nous a indiqué où en étaient les mesures prises en fonction de chacune de nos recommandations. Nous sommes enchantés de préciser que des progrès considérables semblent avoir été réalisés afin de tenir compte de la plupart des recommandations formulées dans notre *Rapport annuel 2002*, comme vous pourrez le constater aux sections qui suivent.

### RAPPORTS D'ÉTAPE

#### Recommandation

*Afin de s'assurer que les progrès des ministères quant à la réalisation des projets d'amélioration de la prestation électronique des services (PES) font l'objet d'une évaluation adéquate et que des mesures correctives sont prises au moment opportun, au besoin, le Secrétariat du Conseil de gestion doit :*

- *exiger de tous les ministères qu'ils présentent les rapports requis à temps et faire un suivi officiel dans les cas de non-respect de cette exigence;*
- *vérifier les améliorations apportées aux services précisés dans les plans ministériels initiaux de PES et comparer celles-ci aux résultats escomptés et réels, de sorte qu'on puisse effectuer une évaluation complète des réalisations en matière de PES par rapport aux objectifs initiaux;*
- *envisager la mise en œuvre de méthodes officielles de suivi et demander aux ministères qui sont très en retard par rapport aux objectifs fixés d'élaborer des plans de mesures correctives;*
- *analyser tous les rapports présentés ainsi que transmettre une analyse sommaire et des recommandations, en temps opportun, au président du Conseil de gestion du gouvernement et aux comités consultatifs correspondants sur la PES.*

#### État actuel

Afin de mieux coordonner et simplifier le processus de production de rapports, le SCG dispose désormais d'un outil de production de rapports d'étape sur la PES et de mesure du rendement qui lui permet de présenter les rapports ministériels exigés. Il nous a par ailleurs indiqué qu'il avait fait un suivi auprès de tous les ministères afin de veiller à ce que tous les rapports en suspens soient produits et que tous les rapports requis soient reçus au plus tard à la fin de décembre 2003. En ce qui a trait au suivi des améliorations prévues aux services, le SCG a mentionné que les plans de PES initiaux ont été vérifiés par une comparaison entre les données d'origine et l'information transmise par les ministères à l'aide de trois ensembles de rapports d'étape : les rapports d'étape de la planification des activités de 2002-2003 et 2003-2004 et les rapports d'étape de juin 2003. L'analyse de tous les rapports a été terminée en mars 2004 et un rapport sommaire a été présenté au président du Conseil de gestion : ce rapport précisait dans quelle mesure la fonction publique de l'Ontario (FPO) avait atteint ses objectifs de 2003 en matière de PES.

---

## **FINANCEMENT DES INITIATIVES**

### **Recommandation**

*Pour garantir un financement adéquat des initiatives de prestation électronique des services (PES), le Secrétariat du Conseil de gestion doit :*

- *passer en revue les mécanismes actuels de financement des initiatives de PES afin de déterminer la possibilité du recours à un autre type de financement;*
- *s'assurer que le financement offert est utilisé pour les initiatives les plus stratégiques pour le gouvernement;*
- *envisager l'élaboration d'une proposition visant un financement central des projets de PES retardés qui sont les plus cruciaux pour l'amélioration de la prestation des programmes.*

### **État actuel**

Bien que le SCG ait effectué un examen de divers modèles de financement de rechange, aucun changement n'a encore été apporté à la méthode de financement des projets de PES. Ainsi, les projets sont toujours financés au cas par cas, selon chaque initiative, par l'entremise du processus de planification annuelle axée sur les résultats de chaque ministère ou encore du processus de présentation au Conseil de gestion en cours d'année. Parmi les autres possibilités qui pourraient servir à obtenir des fonds pour les projets, y compris les projets et les initiatives de PES, mentionnons la présentation d'une demande de financement à même le fonds d'appoint. Ce fonds finance des projets qui favorisent une transformation, qui entraînent une réduction future des coûts ou un évitement de coûts et qui présentent des avantages tangibles.

## **MESURE DU RENDEMENT**

### **Satisfaction de la clientèle et situation de chef de file mondial**

#### **Recommandation**

*Afin d'améliorer le rendement de la prestation électronique des services (PES), le Secrétariat du Conseil de gestion doit :*

- *accroître les exercices de comparaison actuels afin qu'ils portent sur un plus grand nombre de types de prestation électronique de services;*
- *utiliser et communiquer les résultats des études comparatives afin d'aider les ministères à déterminer les points qui exigent des améliorations et à élaborer des plans d'action en vue de la mise en œuvre des améliorations qui s'imposent.*

---

## État actuel

Lors de l'évaluation des progrès globaux réalisés en rapport avec ses buts en matière de PES, le SCG a signalé qu'il procède à cet égard en fonction de deux mesures du rendement approuvées : 1) la satisfaction de la clientèle aux services électroniques et 2) la position de l'Ontario à titre de chef de file mondial de la prestation électronique des services.

En ce qui concerne la mesure de satisfaction de la clientèle, le SCG continue à vérifier cet aspect en demandant à des tiers de réaliser des sondages à ce sujet. Les résultats du sondage de 2003 ont révélé un degré de satisfaction générale de 71 % de la part des usagers des services de type PES du gouvernement de l'Ontario : on a donc dépassé l'objectif de 70 % qui avait été fixé pour cette année.

Pour 2004, on avait établi un degré de satisfaction de 75 % et, encore une fois, on a réalisé un sondage en février 2004 afin de déterminer si cet objectif élevé avait été atteint et de déterminer les points exigeant d'autres améliorations. Les résultats du sondage ont démontré que le degré de satisfaction avait chuté quelque peu, pour se situer à 69 %. Sur une note positive, mentionnons que les usagers ont indiqué un degré de satisfaction plus élevé envers la qualité de l'information obtenue des sites Web du gouvernement et envers la rapidité et la clarté des réponses aux communications par courriel et par télécopieur. Ils ont également indiqué un degré de confiance plus élevé quant à la sécurité des communications par courriel et par télécopieur. Toutefois, on a précisé un degré de satisfaction moindre au sujet des systèmes téléphoniques du gouvernement : les systèmes téléphoniques automatisés de réponse et les systèmes d'acheminement donnant les degrés de satisfaction les plus bas. En effet, les résidents et les entreprises de l'Ontario ont mentionné des problèmes quant à la navigation et l'obtention de résultats satisfaisants de ces systèmes. Le SCG a précisé qu'il prévoit se servir des résultats du sondage afin d'établir des normes universelles pour la prestation électronique des services dans l'ensemble de la FPO.

On continue à évaluer périodiquement la position de chef de file mondial à l'aide d'études comparatives réalisées par des organismes externes qui font appel à diverses techniques afin de comparer les services en direct de l'Ontario à ceux d'autres administrations. On nous a indiqué que la première de deux études comparatives réalisées récemment a situé l'Ontario dans le quartile supérieur (25 %) parmi 250 organismes évalués, tandis que l'autre le plaçait au troisième rang parmi 60 administrations.

---

## Capitalisation et intégration

### Recommandation

*Afin de s'assurer que la prestation électronique des services (PES) est intégrée, le Secrétariat du Conseil de gestion doit :*

- *définir clairement la signification de l'initiative de PES « capitalisée » et comparer les projets de PES en fonction de cet objectif;*
- *terminer le développement d'une infrastructure commune d'information et de technologie de l'information (ITI);*
- *parachever le « projet des 21 éléments communs » le plus rapidement possible, afin qu'on puisse profiter des améliorations, sur le plan de l'efficacité, de ces éléments lorsque c'est possible dans le cadre des projets de PES actuels et futurs;*
- *élaborer une stratégie d'intégration des anciens systèmes aux nouveaux systèmes « frontaux » sur serveur Web;*
- *préparer une stratégie visant la normalisation continue des interfaces de PES dans l'ensemble du gouvernement, afin de mettre en place une « présentation uniforme ».*

### État actuel

Bien qu'aucune définition claire n'ait été élaborée quant à la signification du terme « capitalisation », essentiellement, le but visé consistait à se servir de l'infrastructure déjà développée à l'échelle du gouvernement, ainsi que des ressources système et des applications en place, lorsque c'était possible, pour le développement des projets. En tirant avantage de l'infrastructure et des systèmes existants, un projet capitalisé n'aurait pas à être développé à partir de zéro, ce qui permettrait de gagner du temps et d'économiser des ressources.

En ce qui concerne les mesures visant à s'assurer que les projets de PES sont intégrés, le SCG a indiqué qu'il avait établi une trousse d'outils de PES normalisée qui aiderait les ministères à intégrer, rationaliser et prioriser les projets de PES.

Le SCG nous a signalé que le travail de développement de six éléments communs était terminé et que ces applications étaient à la disposition de tous les ministères. Par exemple, on s'est servi des formulaires électroniques, un élément commun, pour produire un sondage électronique prébudgétaire et, de plus, un outil de recherche a été intégré à titre d'élément commun, à l'intention des usagers des sites publics de plusieurs ministères.

On nous a précisé que le travail se poursuit au sujet de l'intégration des anciens systèmes au nouveau système de serveur Web « frontal ». Par exemple, le ministère des Transports a mis en œuvre plusieurs services mi-palier pour les demandes de renseignements sur les véhicules, les conducteurs et les transporteurs sur une plateforme commune. Parmi les autres mises en œuvre mi-palier en place ou en cours au



---

ministère des Transports, mentionnons les améliorations apportées au système de demande de renseignements au sujet du dossier médical des conducteurs et les systèmes utilisés pour le renouvellement des plaques d'immatriculation, les changements d'adresse des conducteurs et l'offre d'information sur les véhicules d'occasion.

En ce qui a trait à la « présentation uniforme » des interfaces de la PES, le SCG nous a indiqué que, à la suite des essais des groupes échantillons publics et des consultations internes, on a produit un nouvel aspect pour les sites Web du gouvernement et on attend l'approbation officielle de cette présentation. On est en train d'élaborer un plan de communication qui comprendra une stratégie sur la formation du personnel de TI du ministère au sujet des nouvelles normes, une fois que celles-ci auront été mises en œuvre, et qui indiquera aux ministères les dates auxquelles la conformité aux nouvelles normes devra être assurée. Une fois que les normes auront été mises en place, le SCG prévoit réaliser des vérifications périodiques afin de déterminer les sites Web qui ne sont pas conformes à ces normes et de remédier à la situation.

## Autres mesures du rendement

### Recommandation

*Afin de garantir une mesure précise et utile du rendement des initiatives de PES du gouvernement, la Direction doit :*

- *élaborer d'autres méthodes pour la mesure du rendement de la PES comprenant un agencement d'objectifs internes et externes ainsi que des mécanismes améliorés pour les analyses de rentabilisation;*
- *collaborer avec les ministères afin de les aider à développer, de manière intégrée, des méthodes de mesure servant aux différents secteurs de programme.*

### État actuel

En août 2003, le SCG a remis un rapport sur mesure à chaque sous-ministre qui indiquait le rendement de son ministère au sujet de la PES. Ces rapports précisaient de quelle manière les ministères pouvaient améliorer leur rendement et leurs mesures du rendement.

Étant donné que la stratégie de PES est arrivée à maturité en 2003, le SCG a indiqué qu'il n'allait pas élaborer de nouvelles mesures de PES. On se servira plutôt d'un nouveau cadre de mesure du rendement de l'ITI pour établir les mesures devant servir à évaluer le rendement de l'organisme sur le chapitre de l'ITI. On est en train d'élaborer des mesures du rendement particulières qui répondent aux besoins centraux en matière de production de rapports ainsi qu'aux besoins des ministères quant à la mesure de leur propre rendement.

En ce qui a trait aux dossiers commerciaux, le SCG a produit un outil de PES en direct destiné à améliorer et à normaliser les méthodes concernant les dossiers commerciaux à l'échelle du gouvernement. On nous a informé que cet outil, qui comprend un module de mesure du rendement, a fait l'objet d'essais pilotes concluants au sein de plusieurs ministères.

Le SCG a également indiqué qu'il s'était associé avec le gouvernement fédéral, par le biais de l'Institut des services axés sur les citoyens, afin d'améliorer l'outil de mesure commun dont il se sert pour son sondage annuel sur la satisfaction de la clientèle.

## **PROMOTION ET COMMUNICATIONS**

### **Recommandation**

*Afin d'optimiser l'utilisation par le public de la prestation électronique des services (PES), le Secrétariat du Conseil de gestion doit :*

- *développer et lancer une campagne de communication permanente qui suscite la sensibilisation du public à la PES et en favorise l'utilisation;*
- *collaborer avec les ministères offrant la PES afin de les aider à transmettre des messages cohérents et à coordonner les efforts de promotion;*
- *dans le cas où des objectifs précis en matière d'utilisation sont fixés pour des applications particulières de la PES, aider les ministères à élaborer des stratégies de promotion adéquates visant l'atteinte de ces objectifs;*
- *envisager le recours à des frais différents dans les cas où la PES semble permettre des économies de coûts importantes à long terme quant à la prestation des programmes.*

### **État actuel**

Un plan de communication destiné à favoriser la sensibilisation et la compréhension au sujet de l'éventail des services électroniques du gouvernement qui sont offerts au public a été approuvé en janvier 2003 et a été communiqué aux directeurs des communications des ministères en février. On doit se servir de ce plan pour toutes les annonces faites par les ministères au sujet de leurs initiatives de PES. Le SCG a également transmis aux ministères d'autres directives au sujet des messages ministériels cohérents et des pratiques à adopter pour le lancement d'applications de PES visant tout particulièrement les consommateurs. Ces stratégies de communication portent sur la période comprise entre 2003 et 2007. Les ministères continuent à faire la promotion des services intégrés, y compris des nouveaux sites Web pour les consommateurs et les entreprises qui vont offrir un accès de type « guichet unique » à l'information et aux services, par exemple le Portail commun des aînés et SantéOntario.com.

En ce qui concerne les stratégies d'établissement des prix, le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises nous a indiqué qu'il est en train d'élaborer une



stratégie en matière de prestation intégrée des services visant à aplanir les obstacles au sujet de l'acceptation de la PES, y compris un volet d'établissement des prix qui encouragera le recours à la PES.

Le SCG nous a également précisé qu'il a recueilli des données et élaboré des plans en ce qui a trait à la tarification et aux recettes dans l'ensemble de la FPO et qu'il dispose désormais d'un processus qui fait en sorte que tous les nouveaux frais de service soient imposés de manière cohérente.

## **DÉVELOPPEMENT ET PRESTATION DE SERVICES ÉLECTRONIQUES**

### **Sécurité**

#### **Recommandation**

*Afin que les données confidentielles soient mieux protégées contre les accès non autorisés et les tentatives d'altération, le Secrétariat du Conseil de gestion et les ministères doivent :*

- *établir au niveau central un service de détection des intrusions offrant une protection 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, pour garantir une surveillance permanente du réseau du gouvernement de l'Ontario;*
- *examiner la possibilité d'utiliser d'autres mécanismes de sécurité, comme des certificats numériques personnels, pour vérifier l'identité des personnes qui effectuent des transactions avec le gouvernement par l'entremise d'Internet;*
- *envisager l'évaluation de la menace et des risques pour tous les services importants en place qui sont offerts par voie électronique, afin de s'assurer que les données sont correctement protégées;*
- *songer au recours à la cryptographie ou à d'autres mesures pour protéger les données transmises sur les réseaux internes et externes du gouvernement, jusqu'à ce que d'autres méthodes, par exemple un système central axé sur l'Infrastructure à clés publiques, soient en place pour garantir la confidentialité et l'intégrité des données;*
- *partager les responsabilités du système de sorte qu'on n'assigne pas à une même personne des droits d'utilisation du système qui sont incompatibles;*
- *mettre en œuvre des contrôles plus rigoureux des mots de passe et des comptes d'utilisateur du système, afin de protéger les ressources du système et les comptes d'utilisateur.*

#### **État actuel**

Le SCG nous a indiqué que le Centre de protection de l'information du gouvernement est maintenant en fonction 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. De plus, ce changement a permis d'améliorer la sécurité du réseau ainsi que les ripostes aux

---

récentes attaques virales. Un certain nombre d'agents de sécurité sont maintenant en poste : ils ont pour tâche d'assurer le respect des politiques de sécurité et de prendre les mesures qui s'imposent en cas de menace à la sécurité. En outre, on a élaboré, approuvé et communiqué de nombreuses procédures de sécurité.

Le SCG nous a également informé qu'un réseau intranet protégé a été mis en place en septembre 2003 et que, de plus, les mesures suivantes ont été prises : un programme de sécurité à l'intention des gestionnaires a été introduit à l'automne 2003, une formation assistée par ordinateur sur la sécurité est en cours d'élaboration à l'intention des employés et 19 séances portant sur des questions de sécurité ont été tenues avec des équipes de la haute direction des ministères.

Par ailleurs, des travaux sont en cours au sujet d'une interface de sécurité intégrée (ISI) destinée à régir l'accès aux programmes et aux services gouvernementaux et à s'assurer que les règles quant à la sécurité et au respect de la vie privée sont appliquées de manière cohérente au sein du réseau gouvernemental. Une demande d'information a été transmise en décembre 2003. On prévoit qu'une demande de proposition au sujet de ce projet sera communiquée d'ici mars 2005.

Le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises nous a indiqué que d'autres mesures de sécurité internes ont été prises dans l'organisme Entreprises branchées de l'Ontario dans le but de régler tous les problèmes de sécurité mentionnés dans notre rapport. Par exemple, en juillet 2002, on a appliqué des protocoles de sécurité rehaussés aux systèmes, dont un changement plus fréquent des mots de passe et l'adjonction de nouveau matériel destiné à protéger physiquement les serveurs. On a offert une formation au personnel afin de garantir le respect des nouveaux protocoles. En septembre 2002, on a séparé les fonctions se rapportant à l'administration et aux opérations et, en mars 2003, on a mis à jour le système de sorte que toutes les données transmises soient chiffrées.

Le SCG nous a également indiqué qu'on procède à des évaluations de la menace et des risques pour tous les services cruciaux : ces évaluations ont été réalisées pour 11 systèmes en 2002-2003. Le ministère des Transports nous a mentionné que des évaluations de la menace et des risques ont été effectuées pour quatre autres projets de système et qu'on est en train d'exécuter des évaluations de toutes les nouvelles initiatives. De plus, tous les organismes qui sont autorisés à accéder aux données du ministère des Transports par l'intermédiaire d'Internet doivent désormais passer par un système de sécurité de réseau privé virtuel (RPV), et le ministère a commencé à utiliser et à distribuer des certificats de l'Infrastructure à clés publiques (ICP) en vue de l'accès aux dossiers médicaux à jour des conducteurs et aux services de demandes de renseignements sans fil.

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités nous a indiqué qu'il a terminé les évaluations de la menace et des risques en août 2002 et qu'il effectue maintenant des évaluations de ce type pour toutes les nouvelles initiatives. La

---

séparation des fonctions des opérations est toujours en cours, mais l'accès aux commandes délicates a été retiré des opérations.

## Disponibilité des services

### Recommandation

*Pour garantir une disponibilité élevée des services en direct et pour s'assurer que toutes les données recueillies des clients demeurent complètes et exactes :*

- *le Secrétariat du Conseil de gestion doit élaborer des normes et des politiques afin de régler le problème de la disponibilité des systèmes;*
- *le ministère des Transports doit examiner la performance de son matériel et ses besoins sur le chapitre de la capacité, afin de s'assurer que ses systèmes sont en mesure d'offrir au public des services d'un niveau adéquat;*
- *le ministère de la Formation et des Collèges et Universités doit envisager la mise en place d'un processus de sauvegarde en temps réel pour les données des demandes portant sur le Régime d'aide financière aux étudiantes et étudiants de l'Ontario.*

### État actuel

Le SCG reconnaît sa responsabilité quant à l'offre d'une infrastructure de réseau local (RL) qui peut répondre aux exigences des consommateurs en matière de disponibilité élevée. À cet égard, il nous a indiqué qu'il a terminé un plan de conception visant à permettre différents niveaux de disponibilité, dont une disponibilité élevée, et qu'on a mis à niveau l'infrastructure au cours des trois dernières années afin d'offrir ces niveaux de service. De nombreux services réseau sont offerts, par l'entremise de l'accord conclu par le gouvernement avec son fournisseur tiers, en vue du respect des besoins administratifs des ministères.

Le SCG a également élaboré et distribué un certain nombre de normes, de méthodes et de pratiques exemplaires en matière de TI afin de s'assurer que les systèmes sont conçus de manière à permettre une disponibilité élevée. Ces normes ont été complétées en janvier 2003 par l'adjonction d'un nouvel ensemble de normes de sécurité de TI qui précisent les principes de fonctionnement, les exigences et les pratiques exemplaires concernant la protection de l'intégrité, de la confidentialité et de la disponibilité des réseaux et des systèmes informatiques en réseau du gouvernement de l'Ontario.

Le SCG a également précisé qu'on a mis sur pied un conseil consultatif sur les changements organisationnels en 2003-2004 en vue de la gestion de l'approbation et du calendrier des changements à l'infrastructure d'ITI qui ont une incidence sur plus d'un ensemble de ministères regroupés. On garantit ainsi la disponibilité et l'intégrité de l'infrastructure de production de la FPO. On compte concevoir de nouveaux systèmes transactionnels afin de favoriser une disponibilité élevée, particulièrement

---

pour les opérations critiques. On a en outre élaboré une stratégie de renouvellement des anciens éléments afin de veiller à ce que les systèmes électroniques cruciaux puissent être offerts conformément aux pratiques exemplaires en matière de disponibilité élevée.

Le ministère des Transports nous a indiqué qu'il a terminé un programme de remplacement des serveurs désuets et surchargés. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités estime que le risque de perte de données est extrêmement faible en ce qui concerne son système actuel. Un système de protection de disque garantit un traitement constant et permanent de l'information en cas de panne de disque; on archive les données essentielles des étudiants entre les sauvegardes effectuées deux fois par jour afin de permettre une récupération de ces données en cas de perte suite à un sinistre.