

Chapitre 3

Section 3.06

Ministère des Services gouvernementaux
et des Services aux consommateurs

ServiceOntario

Suivi de la section 4.09 du *Rapport annuel 2015* par le Comité permanent des comptes publics

En mars 2016, le Comité a tenu une audience publique sur notre suivi de 2015 de l'audit de ServiceOntario que nous avons effectué en 2013. Le Comité a déposé un rapport découlant de cette audience à l'Assemblée législative en juin 2016. Vous pouvez consulter le rapport à l'adresse <http://www.auditor.on.ca/fr/content-fr/standingcommittee/standingcommittee-fr.html>.

Le Comité a formulé cinq recommandations et a demandé au ministère des Services gouvernementaux et des Services aux consommateurs (le Ministère) de lui faire rapport avant le début

octobre 2016. Le Ministère a présenté une réponse officielle au Comité le 26 septembre 2016. Certains des points soulevés par le Comité étaient similaires aux constatations de notre audit de 2013 et de notre suivi de 2015. L'état des mesures recommandées par le Comité est présenté à la **figure 1**.

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre le 1^{er} avril 2017 et le 4 juillet 2017, et le Ministère nous a remis une déclaration écrite selon laquelle, au 1^{er} septembre 2017, il nous avait fourni une mise à jour complète sur l'état des recommandations figurant dans le rapport du Comité.

Figure 1 : Résumé de l'état des mesures recommandées dans le rapport du Comité de juin 2016

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées			
		Pleinement mise en oeuvre	En voie de mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre
Recommandation 1	2		2		
Recommandation 2	1	1			
Recommandation 3	2	1	1		
Recommandation 4	1	1			
Recommandation 5	1				1
Total	7	3	3	0	1
%	100	43	43	0	14

Conclusion globale

Selon les renseignements que le Ministère et ServiceOntario nous ont fournis, au 4 juillet 2017,

environ 43 % des recommandations du Comité avaient été pleinement mises en oeuvre, et environ 43 % étaient en voie de mise en oeuvre. Une des recommandations ne sera pas mise en oeuvre par ServiceOntario. Par exemple, ServiceOntario avait

pleinement mis en oeuvre les recommandations concernant les mises à jour sur les permis de stationnement accessible et les mesures prises à la suite des atteintes à la vie privée à risque élevé. De plus, ServiceOntario était en train de mettre en oeuvre des recommandations concernant notamment l'accroissement du taux d'utilisation des services en ligne et la préparation d'une analyse de rentabilisation du projet de l'identité numérique unique. Toutefois, ServiceOntario ne prévoit pas mettre en oeuvre des mesures provisoires

permettant le partage de l'information sur les changements d'adresse entre plusieurs programmes.

État détaillé des recommandations

La **figure 2** présente les recommandations et l'état de chacune d'elles selon les réponses du Ministère et notre examen des renseignements fournis.

Figure 2 : Recommandations du Comité et état détaillé des mesures prises

Préparé par le Bureau de la vérificatrice générale de l'Ontario.

Recommandations du Comité	État détaillé
<p>Recommandation 1</p> <p>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.</p> <p>État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2018.</p>	<p>Les mesures prévues et les plans élaborés par ServiceOntario pour accroître le recours aux services en ligne à l'avenir comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'introduction en octobre 2016 d'un système simplifié de rappel par courriel pour les avis de renouvellement des vignettes de plaques d'immatriculation des véhicules et le lancement, en janvier 2017, d'une campagne publicitaire de six semaines sur les médias sociaux, qui a amené 18 500 clients à s'inscrire aux rappels par courriel avant la mi-mai 2017; • l'offre de rappels par courriel pour le renouvellement du permis de conduire à compter de septembre 2017; • la simplification, en novembre 2016, de l'avis sur papier de renouvellement de la vignette de plaque d'immatriculation, qui a donné lieu à une augmentation de 40 % du nombre de renouvellements en ligne dans les quatre mois allant de janvier à avril 2017, comparativement à la période correspondante en 2016; • la mise à jour, en février 2017, de l'outil de recherche de services en ligne (auparavant appelé Localisateur de points de service), qui permet au public d'obtenir plus facilement des renseignements sur les services en ligne de ServiceOntario; • la mise à jour, en mars 2017, du Formulaire intégré de changement d'adresse afin d'améliorer le processus de vérification en ligne, ce qui simplifie les changements d'adresse simultanés sur le permis de conduire et la carte Santé; • les campagnes publicitaires prévues pour faire mieux connaître les services en ligne de ServiceOntario, y compris la promotion du « Service d'enregistrement des nouveau-nés 4 en 1 » (enregistrement de la naissance, certificat de naissance, numéro d'assurance sociale, prestations pour enfants du Canada et de l'Ontario) en 2017-2018, et la mise en oeuvre des renouvellements en ligne de la carte Santé avec photo d'ici mars 2018. <p>Certaines des améliorations susmentionnées ont légèrement augmenté le recours aux services en ligne en 2016-2017, le taux atteignant près de 17 % pour les services aux conducteurs et 13 % pour les services de santé. Les taux correspondants étaient de 14 % et 12 % respectivement en 2015-2016.</p> <p>ServiceOntario a indiqué qu'il continuerait de veiller à ce que ses services soient généralement accessibles à tous les segments de la population. Il prévoit également travailler en étroite collaboration avec le directeur du numérique de l'Ontario, nommé en mars 2017, pour améliorer les services en ligne existants.</p>

Recommandations du Comité	État détaillé
<p>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.</p> <p>État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.</p>	<p>La réponse que ServiceOntario a transmise au Comité en septembre 2016 incluait un plan triennal devant prendre fin en mars 2019 pour accroître l'utilisation des services en ligne. Le plan mettait l'accent sur les conducteurs, les véhicules et les services de santé. Ces trois services représentent plus de 70 % du volume de transactions et offrent donc la meilleure possibilité d'accroître l'utilisation des services en ligne. Pour ce faire, il faut promouvoir une plus grande sensibilisation du public et rendre les services plus conviviaux. Selon ServiceOntario, le taux d'utilisation des services en ligne devrait atteindre au moins 35 % d'ici la fin de l'exercice 2018-2019, par rapport à 31 % en 2015-2016.</p>
<p>Recommandation 2</p> <p>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.</p> <p>État : Pleinement mise en oeuvre.</p>	<p>Les mesures prises par ServiceOntario pour améliorer les contrôles sur les permis de stationnement accessible comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la mise en oeuvre, en janvier 2016, d'un nouveau processus qui oblige les clients à présenter une pièce d'identité attestant leur nom légal, leur date de naissance et leur signature, afin d'aider à réduire le risque que plusieurs permis soient délivrés à la même personne; • l'amélioration de la sécurité des permis grâce à divers nouveaux éléments de conception, dont des codes à barres lisibles par machine visant à réduire le risque de falsification; • l'élaboration, en janvier 2016, d'un guide d'application de la loi sur les permis de stationnement accessible afin de guider le processus de saisie des permis par les agents; • la collaboration avec les municipalités, qui appliquent les règlements sur les permis de stationnement accessible, afin de déterminer les moyens les plus appropriés de suivre les saisies de permis (les agents d'application de la loi ont saisi 1 347 permis en 2016, en hausse de 31 % par rapport à 1 030 en 2015); • des annulations plus rapides des permis des personnes décédées, grâce à des contre-vérifications mensuelles avec d'autres organismes provinciaux, qui ont permis d'annuler 12 789 permis en 2016, en hausse par rapport à 9 957 en 2015; • des processus formels de signalement des cas soupçonnés de fraude à l'Unité de gestion des risques de ServiceOntario.

Recommandations du Comité

État détaillé

Recommandation 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.

État : Pleinement mise en oeuvre

ServiceOntario définit une atteinte mineure à la vie privée comme étant toute atteinte commise involontairement ou par inadvertance et où des personnes non autorisées ont accès à moins de 10 dossiers contenant des renseignements personnels. Une atteinte grave à la vie privée s'entend d'un cas où des personnes non autorisées ont accès à au moins 10 dossiers contenant des renseignements personnels, ou lorsque l'atteinte découle d'actes répréhensibles intentionnels commis par des employés du Ministère ou des exploitants des centres de ServiceOntario. De plus, ServiceOntario peut classer un incident dans la catégorie des atteintes graves si les renseignements personnels en cause sont particulièrement délicats ou si d'autres facteurs font augmenter le risque. Au cours de la période de trois ans comprise entre 2013 et 2015, il y a eu au total 25 cas majeurs et 1 189 cas mineurs d'atteinte à la vie privée.

ServiceOntario et le Bureau de la protection de la vie privée du Ministère examinent et classifient toutes les atteintes à la vie privée comme mineures ou majeures et recommandent des améliorations visant à prévenir les atteintes à l'avenir.

Les mesures prises pour prévenir les atteintes graves comprennent :

- une formation annuelle sur les normes de conduite et d'éthique, ainsi que sur la protection de la vie privée et la sécurité, instaurée en 2015 pour tous les employés de première ligne et le personnel de production;
- la mise à jour des directives sur la protection de la vie privée de ServiceOntario, avec d'autres exemples précis d'accès inapproprié;
- une formation sur la protection de la vie privée offerte aux gestionnaires des données de l'état civil (par exemple, naissances, mariages et décès) de ServiceOntario en septembre 2016;
- la transmission de politiques nouvelles ou révisées en matière de sécurité et de protection de la vie privée à tout le personnel des données de l'état civil, et l'administration de nouveaux serments de discrétion en vertu de la *Loi sur les statistiques de l'état civil* en octobre 2015;
- une formation d'appoint en matière de sécurité et de protection de la vie privée offerte au personnel des données de l'état civil de Thunder Bay en 2015 et au personnel de Toronto et d'Ottawa en 2016;
- une formation d'appoint offerte par le Bureau de la protection de la vie privée du Ministère à environ la moitié du personnel des InfoCentres de ServiceOntario, le reste des employés devant recevoir la formation avant décembre 2017;
- l'élaboration d'un cadre d'audit pour les activités d'enregistrement des données de l'état civil de ServiceOntario, qui font actuellement l'objet d'un examen de validation par la Division de la vérification interne de l'Ontario, afin de repérer les cas d'accès non autorisé;
- la mise à jour des directives et de la documentation sur la protection de la vie privée, dont la diffusion à l'échelle du Ministère est prévue pour mars 2018.

Systèmes et sécurité

ServiceOntario et le Bureau de la protection de la vie privée du Ministère ont travaillé en collaboration avec le ministère des Transports afin d'améliorer la convivialité et la fonctionnalité des outils d'enregistrement et de vérification du Système de permis et de l'immatriculation du ministère des Transports. Ces registres et ces outils permettent de détecter les atteintes à la vie privée impliquant un accès inapproprié aux systèmes d'information du ministère des Transports par le personnel de ServiceOntario, comme cela s'est déjà produit dans le passé, et de mener les enquêtes requises.

Recommandations du Comité	État détaillé
	<p><i>Salle du courrier, impression et distribution</i></p> <p>ServiceOntario a demandé à la Division de la vérification interne de l'Ontario de procéder à un examen complet du processus d'enregistrement et de rapprochement des pièces retournées et annulées, y compris les cartes Santé et les cartes photo de l'Ontario. L'examen a pris fin en janvier 2017 et les recommandations d'amélioration, y compris un nouveau manuel des politiques, doivent être mises en oeuvre d'ici mars 2018.</p> <p><i>Récente atteinte grave à la vie privée</i></p> <p>ServiceOntario a répondu au Comité en septembre 2016 et, en avril 2017, il s'est produit une grave atteinte à la vie privée impliquant l'accès à environ 2 000 avis de renouvellement de la carte Santé pour des enfants. En effet, les renseignements personnels d'un autre enfant figuraient au dos de chacun de ces avis, produits par ServiceOntario et envoyés par la poste aux clients. Ces renseignements comprenaient le nom de l'enfant, le numéro de sa carte Santé (sans code de version), son adresse domiciliaire ou postale et sa date de naissance. En mai 2017, afin de réduire le risque d'incidents à l'avenir, ServiceOntario a modifié tous les avis de renouvellement. Les changements comprenaient l'impression du minimum de renseignements personnels sur un seul côté des avis plutôt que sur les deux côtés.</p>
<p>Recommandation 5</p> <p>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.</p> <p>État : Ne sera pas mise en oeuvre.</p>	<p>Tandis que l'élaboration du projet d'identité numérique unique se poursuit, ServiceOntario n'envisage aucune mesure dans l'intervalle qui permettrait le partage de l'information sur les changements d'adresse entre plusieurs programmes.</p>