

Ministry of Colleges and Universities

Office of the Minister

438 University Avenue, 5th floor
Toronto ON M7A 0B8

Tel.: 416 326-1600

Ministère des Collèges et Universités

Bureau de la ministre

438, avenue University, 5^e étage
Toronto (ON) M7A 0B8

Tél. : 416 326-1600



Le 29 septembre 2022

M^{me} Karima Bawa
Présidente
Propriété intellectuelle Ontario
315 Front Street West
Toronto (Ontario)
M7A 0B8
Karima.Bawa@ip-ontario.ca

Madame,

J'ai le plaisir de vous écrire alors qu'à titre de présidente de Propriété intellectuelle Ontario (PIO), vous commencez à planifier le deuxième exercice financier de l'agence en 2023-2024. Les agences de l'Ontario dirigées par un conseil d'administration sont des partenaires vitaux de la prestation de services de grande qualité aux Ontariens. Le mandat de notre agence, qui consiste à faciliter le développement et la protection de la propriété intellectuelle (PI) et à améliorer les résultats de la commercialisation de la recherche et des nouvelles inventions en Ontario, favorisera la croissance économique et la compétitivité de notre province. Nous tenons à vous remercier de votre engagement envers ce service.

En tant que présidente, vous jouez un rôle vital dans la réalisation du mandat de PIO. Il est important que les buts, les objectifs et l'orientation stratégique de votre agence continuent de s'aligner sur l'orientation et les priorités de notre gouvernement. Intégrées au gouvernement de l'Ontario, les agences doivent agir dans les meilleurs intérêts des résidents de l'Ontario et veiller à ce que les contribuables en aient pour leur argent. Les agences doivent aussi se conformer aux politiques et aux lignes directrices du gouvernement.

Conformément aux termes de la Directive concernant les organismes et les nominations, cette lettre contient mes attentes concernant PIO en 2023-2024, soit, notamment, les engagements gouvernementaux ainsi que les priorités clés spécifiques du ministère des Collèges et Universités (MCU) en partenariat avec le ministre du Développement économique, de la Création d'emplois et du Commerce (MDECEC).

Priorités gouvernementales

Les priorités gouvernementales pour 2023-2024 concernant PIO comprennent les engagements à l'échelle du gouvernement pour toutes les agences provinciales dirigées par un conseil d'administration :

1. La concurrence, la durabilité et la gestion des dépenses

- Réaliser des efficacités et des économies à l'aide de pratiques novatrices et/ou d'une meilleure durabilité des programmes.
- Fonctionner dans les limites des fonds alloués à l'agence.
- Se conformer aux directives applicables concernant la centralisation de la chaîne d'approvisionnement, y compris l'harmonisation des contrats pour les approvisionnements planifiés et en instance, les pratiques comptables et les mesures provisoires des biens immobiliers pour l'espace occupé par les bureaux de l'agence.
- Atteindre les résultats étalonnés et en tirer parti pour les stratégies et les directives liées à la rémunération.
- Déterminer et poursuivre les occasions de générer des revenus par des partenariats, lorsque cela est approprié.

2. La transparence et la reddition de compte

- S'en tenir aux politiques et aux directives gouvernementales applicables et assurer la transparence et la reddition de comptes dans le cadre des rapports.
- Respecter les normes et les pratiques comptables et répondre aux conclusions des vérifications, le cas échéant.
- Établir les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées nécessaires pour appuyer efficacement le rôle du conseil dans la gouvernance et la reddition de comptes de l'agence.

3. La gestion des risques

- Développer et mettre en œuvre un processus efficace pour l'identification, l'évaluation et l'atténuation des risques de l'agence, y compris les répercussions de la COVID-19 et tout risque d'urgence à venir.

4. La gestion de la main-d'œuvre

- Optimiser la capacité organisationnelle pour faciliter la meilleure prestation possible des services publics, notamment le redéploiement des ressources vers les secteurs prioritaires, au besoin.
- Appuyer la mise en œuvre de Community Jobs Initiative (CJI) en déterminant les possibilités de relocaliser les agences nouvelles ou existantes dans des communautés moins dispendieuses.

5. La diversité et l'inclusion

- Développer et encourager les initiatives axées sur la diversité et l'inclusion en favorisant un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, anti-raciste et divers.
- Adopter un processus d'embauche inclusif pour faire en sorte que toutes les voix soient entendues afin d'éclairer les politiques et la prise de décisions.

/3

- 3 -

6. La collecte des données

- Améliorer la façon dont l'agence utilise les données dans la prise des décisions, le partage et le compte rendu de l'information afin d'éclairer le compte rendu fondé sur les résultats et d'améliorer la prestation des services.
- Accroître le partage des données avec ApprovisiOntario, le cas échéant, concernant la planification et les dépenses liées à l'approvisionnement, les arrangements relatifs aux contrats et les relations avec les fournisseurs afin de faciliter la prise de décisions axées sur les données.

7. La numérisation de la prestation et du service à la clientèle

- Explorer et mettre en œuvre la numérisation de la prestation des services en ligne pour veiller à ce que les normes du service à la clientèle soient respectées.
- Utiliser une variété d'approches ou d'outils pour assurer la prestation des services dans toutes les situations, notamment en poursuivant des méthodes de prestation qui ont évolué depuis la Covid-19.

Vous trouverez ci-joint un guide qui contient plus de détails pour chaque priorité gouvernementale.

Priorités spécifiques à PIO

J'expose également plusieurs priorités propres à PIO, à partir du mandat de PIO et de directives précédemment remises à l'agence.

I. L'opérationnalisation

Suite aux solides progrès réalisés l'année dernière concernant le démarrage de l'agence, les activités liées à l'opérationnalisation de PIO devraient être terminées au plus tard le 30 juin 2023. Parmi les principaux livrables, mentionnons :

- des systèmes et des processus administratifs entièrement établis afin d'instaurer des capacités au niveau de l'approvisionnement, des finances et des RH;
- le renforcement des capacités du personnel pour :
 - terminer la phase bêta;
 - faciliter la phase d'expansion des services;
 - mettre en œuvre le Cadre stratégique pour les mandats de commercialisation;
 - travailler avec les partenaires de l'écosystème (par ex., les centres d'innovation régionaux (CIR) et le programme fédéral ÉlevélaPI) pour établir un système de renvoi et de compte rendu afin d'aider les clients à naviguer les services d'aide.

II. La phase bêta test initiale

Le principal objectif de PIO pour l'exercice 2023-2024 sera de terminer le test initial (i.e., phase bêta test) de la prestation des services et d'en faire le compte rendu.

- Lancée à l'automne 2022, la phase test bêta offre des services à un petit nombre de clients afin de parfaire les services offerts avant qu'on les offre à une clientèle plus vaste.
- La phase bêta test devrait se dérouler sur environ huit à douze mois, puis être suivie par un compte rendu au ministère au plus tard trois mois après la fin de la phase bêta test.
- Le compte rendu doit résumer la rétroaction de l'utilisateur/du client, les leçons apprises et les améliorations recommandées afin de promouvoir l'efficacité des services, l'efficience de la prestation des services et l'expérience client.

/4

- 4 -

Une fois la phase bêta test et son compte rendu terminés, le ministère travaillera avec PIO pour favoriser l'expansion de ses services afin d'atteindre plus de clients.

III. Les partenariats et la collaboration

PIO construira une solide coalition de partenaires au sein des secteurs des affaires, de l'innovation et de l'éducation postsecondaire, et coordonnera la prestation des services et des programmes avec des intervenants clés de l'écosystème provincial de la PI, en tenant compte du programme fédéral ÉleverlaPI et d'autres programmes et initiatives de financement municipaux ou fédéraux. Dans le cadre du compte rendu régulier des progrès, PIO tiendra le ministère au courant de ses efforts de conclusion de partenariats avec les bénéficiaires d'ÉleverlaPI et d'autres intervenants.

IV. Les partenaires du MDECEC et le compte rendu annuel

PIO continuera de travailler en collaboration avec des partenaires du MDECEC (par ex., les centres d'innovation régionaux - CIR) pour veiller à ce que les services offerts tiennent compte des besoins des clients auxquels ils sont destinés. De plus, PIO travaillera avec le MDECEC pour établir un compte rendu des paramètres concernant l'utilisation de ses services par les clients des services d'aide aux entreprises requis dans le cadre d'ententes établies, comme les ententes conclues avec des CIR. PIO collaborera avec le personnel du MDECEC et du MCU pour développer un rapport annuel qui résume les résultats afin de veiller à ce que le rendement des partenaires du MDECEC, comme les CIR, soit transparent.

V. Le cadre stratégique des mandats de commercialisation

PIO continuera de donner des conseils concernant les progrès des établissements d'enseignement postsecondaires publics à propos du Cadre stratégique des mandats de commercialisation, notamment en :

- continuant de diriger le groupe de travail conjoint sur les paramètres de la commercialisation, présidé par le président directeur général de PIO, avec des représentants du secteur postsecondaire, du gouvernement et de l'industrie;

- examinant les plans de commercialisation annuels des établissements d'EPS et en donnant au ministère des conseils à cet égard, puis en produisant un rapport annuel sommaire.

VI. **Le programme de niveau supérieur sur la PI**

PIO tentera d'obtenir l'approbation ministérielle conformément à l'article du Règlement de l'Ontario 4/22 concernant toutes les améliorations au programme (par ex., intégration d'un programme de niveau supérieur, micro-certifications, etc.) et toute autre proposition de changements / d'ajouts / de modification à la série de services.

Je me réjouis de voir comment les priorités susmentionnées seront intégrées au prochain plan d'activités et aux activités continues de l'agence. Grâce à ces mesures, nous continuerons de développer le paysage de la PI de l'Ontario et favoriserons les capacités des Ontariens d'être concurrentiels dans l'économie axée sur les connaissances, de susciter la croissance économique et de favoriser la création d'emplois afin d'édifier une province plus solide.

/5

- 5 -

À nouveau, nous vous remercions, vous-même ainsi que les membres de votre conseil, de votre engagement continu envers PIO. Votre travail et votre appui indéfectible revêtent une valeur inestimable à mes yeux et à ceux des gens de l'Ontario. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec M^{me} Shelley Tapp, sous-ministre, à : Shelley.Tapp@ontario.ca.

Cordialement,



L'honorable Jill Dunlop
Ministère des Collèges et Universités

cc. L'honorable Victor Fedeli, ministre du Développement économique, de la
Création d'emplois et du Commerce
Stephen Rhodes, sous-ministre, ministère du Développement économique, de la
Création d'emplois et du Commerce
Shelley Tapp, sous-ministre, ministère des Collèges et Universités

Pièce jointe :

- Graphique des priorités gouvernementales sectorielles pour l'agence

Priorités gouvernementales de 2022-2023 pour les agences provinciales dirigées par un conseil d'administration

Chaque année, le Secrétariat du Conseil du Trésor (SCT) transmet aux ministères une série de priorités gouvernementales sectorielles pour leurs agences. Ces priorités sont ensuite communiquées dans une lettre annuelle de la direction à chacune des agences dirigées par un conseil d'administration.

Les priorités sectorielles orientent les agences dans le développement de leur plan d'activités annuel et les aident à veiller à ce que leurs stratégies et leurs activités s'alignent sur les directives et les attentes du gouvernement.

- Les priorités gouvernementales permettent un équilibre entre la clarté et la mesure, tout en demeurant suffisamment souples pour que les agences puissent les adapter à leur propre contexte.
- Ces priorités sont, de manière générale, pertinentes pour toutes les agences dirigées par un conseil d'administration.
- Les secteurs d'intervention s'alignent sur les priorités et les orientations gouvernementales plus vastes.

Vous trouverez dans les tableaux suivants une description des priorités gouvernementales pour 2022-2023 ainsi que les directives gouvernementales connexes.

On a également proposé des indicateurs qui facilitent le suivi des progrès et des résultats. Ces indicateurs peuvent compléter des mesures qui existent actuellement pour faire le suivi de la conformité et du rendement. Les ministères et les agences peuvent déterminer les mesures les plus appropriées pour leurs circonstances. Les ministères sont encouragés à utiliser des indicateurs visant à axer leurs efforts et à procurer des normes de réussite.

Surveillance continue

En sus d'évaluer dans quelle mesure les priorités gouvernementales sont reflétées dans les plans d'activités d'une agence et de surveiller les progrès par des rapports annuels, les ministères peuvent envisager d'autres mécanismes pour surveiller les progrès. Il peut s'agir de rapports trimestriels qu'une agence transmet au ministère et de réunions régulières entre la présidente de l'agence et le ministre ou entre le PDG et le sous-ministre.

Les ministères sont aussi encouragés à déterminer et à utiliser d'autres paramètres de rendement adaptés au mandat et aux activités d'une agence. Ils peuvent vouloir travailler en partenariat avec des agences pour déterminer les mesures et les indicateurs de réussite de leurs activités les plus appropriés.

1. Concurrence, durabilité et gestion des dépenses

Cette priorité comprend la poursuite d'occasions de génération de revenu, la gestion des dépenses (par ex., la centralisation des chaînes d'approvisionnement), des pratiques novatrices et/ou une meilleure durabilité des programmes. Il s'agit notamment de l'efficacité de la sphère de responsabilité et de l'uniformité dans la rémunération (assurer l'uniformité entre les pairs et les échelons comparables).

Activités et attentes ciblées et mises en priorité

Les agences provinciales qui ont reçu le pouvoir de prendre des décisions financières doivent :

- Déterminer et poursuivre les occasions de générer des revenus par des partenariats, lorsque cela est approprié
- Cerner les efficacités et les économies par des pratiques novatrices et/ou une meilleure durabilité des programmes
- Fonctionner selon les fonds alloués à l'agence
- Se conformer aux directives applicables concernant la centralisation de la chaîne d'approvisionnement, y compris l'harmonisation des contrats pour les approvisionnements planifiés et en attente, les pratiques comptables et les mesures provisoires des biens immobiliers pour l'espace occupé par les bureaux de l'agence
- Atteindre les résultats étalonnés et en tirer parti pour les stratégies et les directives liées à la rémunération

Directives gouvernementales connexes

- [Directive concernant les organismes et les nominations](#)
- [Directive sur la gestion des dépenses](#)
- [Loi sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement](#)
- [Directive sur les biens immobiliers](#)

Indicateurs clés potentiels

- Hausse des recettes suite à de nouveaux partenariats/parrainages
- Hausse des recettes issues de ressources non fiscales
- Efficacités monétaires et non monétaires à des fins de rationalisation et d'amélioration des processus
- Diminution de la dépendance gouvernementale des agences qui reçoivent des fonds
- Augmentation des années durant lesquelles l'agence fonctionne selon les fonds alloués sans préjudice aux services offerts
- Mise en œuvre accrue du critère d'emplacement du bureau de l'agence
- Harmonisation accrue avec l'Ontario pour les approvisionnements planifiés et en attente
- Alignement accru sur les pratiques de rémunération étalonnée

Outils de mesure existants (le cas échéant)

- Budgets approuvés
- Plans d'activités approuvés
- États financiers vérifiés communiqués dans des rapports annuels et publiés (souvent par un vérificateur général) vérifications de l'optimisation des ressources menées par le vérificateur général
- Examen approuvé du critère d'emplacement du bureau de l'agence du CT/CGG

2. Gouvernance : transparence et reddition de compte

Cette priorité sert à faire en sorte que les conseils fondés sur les compétences aient de solides protocoles de conformité qui incluent le respect des directives et des lois gouvernementales tout en remédiant aux principaux enjeux des vérifications.

Activités et attentes ciblées et mises en priorité

Les agences provinciales doivent :

- s'en tenir aux politiques et aux directives gouvernementales applicables et assurer la transparence et la reddition de comptes dans le cadre des rapports
- respecter les normes et les pratiques comptables et répondre aux conclusions des vérifications, le cas échéant
- établir les compétences, les connaissances et l'expérience appropriées nécessaires pour appuyer efficacement le rôle du conseil dans la gouvernance et la reddition de comptes de l'agence

Directives gouvernementales connexes

- [Directive concernant les organismes et les nominations](#)
- [Loi sur la fonction publique de l'Ontario, 2006](#) (le cas échéant)
- [Directive sur l'obligation de rendre compte](#)
- [Politique de rapports comptable et financier](#)

Indicateurs clés potentiels

- Responsabilité accrue attribuée aux cadres concernant la conformité en l'absence de celle-ci
- Conformité accrue aux exigences établies dans le PE de l'agence
- Augmentation de la soumission et de la publication opportunes des documents sur la reddition de comptes
- Augmentation du % des recommandations de vérification traitées et de l'opportunité de la mise en œuvre.

Outils de mesure existants (le cas échéant)

- Attestation de conformité incluse au certificat d'assurance de l'OPCD
- Suivi du module de conformité de l'agence
- Rapports du vérificateur général et/ou de vérification interne

Développement de mesures / Facteurs dont il faut tenir compte pour le calcul

- Respect des conditions en vertu de diverses directives et d'activités d'orientation gouvernementales, notamment en ce qui concerne les approvisionnements, les déplacements, les repas et l'hébergement, etc.

3. Gouvernance : Gestion des risques

Cette priorité comprend la gestion souple, habile et efficace des risques de l'agence, dont la capacité de répondre à des urgences inattendues, comme la pandémie de la COVID-19. La gestion efficace des risques comprend une solide relation avec les ministères chargés de la supervision et de l'alignement sur la Directive sur la gestion globale des risques du secteur public de l'Ontario.

Activités et attentes ciblées et mises en priorité

- Développer et mettre en œuvre un processus efficace pour l'identification, l'évaluation et l'atténuation des risques de l'agence, y compris en ce qui a trait aux répercussions de la COVID-19 et à tout risque d'urgence à venir

Directives gouvernementales connexes

- [Directive concernant les organismes et les nominations](#)
- [Directive sur la gestion globale des risques](#)
- [Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence](#) (LPCGSU) al.5.1(1)
- [Normes, Règl de l'Ont 380/04](#) art.16
- [Directive sur la gestion des dépenses](#)
- Plan d'activités annuel de l'agence approuvé par le ministre

Indicateurs clés potentiels

- Responsabilité accrue attribuée aux cadres concernant l'évaluation des risques en l'absence de celle-ci
- Augmentation de la réévaluation régulière des risques et des stratégies d'atténuation
- Augmentation des plans de gestion d'urgence, y compris la continuité du plan d'activités et des plans spécifiques aux risques (par ex., pandémie)
- Diminution des enjeux auparavant considérés comme des risques
- Mise en place de plans visant à faciliter les efforts de relance post-pandémie en tenant compte des pressions sectorielles spécifiques et de l'efficacité opérationnelle continue

Outils de mesure existants (le cas échéant)

- Compte rendu trimestriel des risques élevés de l'agence par l'intermédiaire de ministères pour superviser le ministère
- Utilisation des stratégies d'évaluation et d'atténuation établies dans les plans d'activités annuels
- États financiers vérifiés

Développement de mesures / Facteurs dont il faut tenir compte pour le calcul

- [Loi sur la protection civile et la gestion des situations d'urgence](#) al.5.1(1) et Règl. de l'Ont. 380/04 art.16

4. Gestion de la main-d'œuvre

Cette priorité est axée sur l'optimisation de la capacité organisationnelle d'une agence pour assurer sa prestation réussie des priorités gouvernementales et sa viabilité fiscale. Elle sert notamment à cerner les occasions de relocaliser les bureaux, nouveaux ou existants, de l'agence dans des zones moins dispendieuses.

Activités et attentes ciblées et mises en priorité

Les agences améliorent leur main-d'œuvre et gèrent sa rémunération de façon responsable en :

- optimisant la capacité organisationnelle pour faciliter la meilleure prestation possible des services publics, notamment en redéployant des ressources vers les secteurs prioritaires, au besoin;
- appuyant la mise en œuvre de la [Community Jobs Initiative \(CJI\)](#) en déterminant les possibilités de relocaliser les agences nouvelles ou existantes dans des zones moins dispendieuses.

Directives gouvernementales connexes

- Supervision de la convention collective provinciale de l'agence
- Engagement du [Budget de l'Ontario de 2022](#) de renforcer la main-d'œuvre des soins de santé et d'investir dans le perfectionnement des compétences
- [Loi de 2019 visant à préserver la viabilité du secteur public pour les générations futures](#)
- Explorer des occasions de produire de l'efficacité administrative, d'optimiser les sphères de responsabilité et de gérer la taille de la main d'œuvre globale telle qu'établi dans les plans pluriannuels.
- Engagement d'éviter les pertes d'emplois imprévues (budget de 2019)
- [Loi sur la rémunération des cadres du secteur parapublic](#)
- [Engagement de développer plus de communautés sur le plan économique](#) en veillant à ce que les agences provinciales soient réparties dans l'ensemble de l'Ontario.

Indicateurs clés potentiels

- Augmentation des soumissions opportunes de négocier le mandat du SCT avant le début de la convention collective
- Augmentation des offres de rémunération des cadres pour les employeurs désignés qui se conforment à la [Loi de 2014 sur la rémunération des cadres du secteur parapublic](#) et à ses règlements.
- Réduction des dépenses administratives
- Augmentation des extrants de la rémunération qui s'alignent sur la [Loi de 2019 visant à préserver la viabilité du secteur public pour les générations futures](#) et sur les directives du CT/CGG concernant les mandats de négociation
- Augmentation du nombre d'employés qui travaillent dans des locaux de l'agence situés dans des zones peu coûteuses hors de la RGT et de l'ensemble de l'Ontario
- Redéploiement/réaffectation de ressources afin de promouvoir les priorités gouvernementales

Outils de mesure existants (le cas échéant)

- Approbation des ententes provisoires et des mandats de négociation collective de l'agence par le CT/CGG.
- Moyens existants de mesurer la taille de la main-d'œuvre de l'agence (enquête sur la population active de Statistique Canada) et de surveiller les extrants négociés (base de données des conventions collectives du ministère du Travail)

Développement de mesures / Facteurs dont il faut tenir compte pour le calcul

- [Directive sur les biens immobiliers de l'Ontario](#)
- [Loi de 2019 visant à préserver la viabilité du secteur public pour les générations futures](#)
- [Loi de 2014 sur la rémunération des cadres du secteur parapublic](#)

5. Diversité et inclusion

Cette priorité sert à promouvoir un lieu de travail équitable, inclusif, accessible, non raciste et favorable à la diversité. Les agences doivent explorer des occasions de promouvoir un environnement inclusif dépourvu de discrimination et de harcèlement.

Activités et attentes ciblées et mises en priorité

Les agences favorisent un milieu de travail divers et inclusif en :

- développant et en encourageant les initiatives axées sur la diversité et l'inclusion grâce à un milieu de travail équitable, inclusif, accessible, non raciste et favorable à la diversité;
- adoptant un processus d'engagement envers l'inclusion pour faire en sorte que toutes les voix soient entendues afin d'éclairer les politiques et la prise des décisions.

Directives gouvernementales connexes

- Les lieux de travail favorables à la diversité et inclusifs offrent plus de programmes, de politiques et de services novateurs axés sur les personnes afin de combler les besoins et les attentes de tous les Ontariens.
- Plan pluriannuel d'accessibilité de la FPO pour 2022-2025

Indicateurs clés potentiels

- Nombre et caractéristiques des initiatives, nouvelles ou en cours, axées sur la diversité, l'inclusion et la lutte contre le racisme
- Faire le suivi de la main-d'œuvre de l'agence qui appartient à des groupes sous-représentés (si des données sur la main-d'œuvre sont disponibles par groupe socio-démographique)
- Faire le suivi des cadres supérieurs de l'agence qui appartiennent à des groupes sous-représentés (si des données sur la main-d'œuvre sont disponibles par groupe socio-démographique)
- Réduction des plaintes concernant la discrimination en milieu de travail par année, nombres ou /1000 employés (taux normalisés) – si les données sont disponibles.
- Réduction des plaintes concernant le harcèlement en milieu de travail par année, nombres ou /1000 employés (taux normalisés) – si les données sont disponibles
- Formation d'un groupe de travail de lutte contre le racisme chargé d'élaborer un plan de lutte contre le racisme

Outils de mesure existants (le cas échéant)

- Données sur la population active de l'Ontario (Statistique Canada) concernant la participation de la population active, par groupe sous-représenté
- Les Normes relatives aux données en vue de repérer et de surveiller le racisme systémique de l'Ontario constituent des normes et des directives globales pour la collecte des données fondées sur la race pour le gouvernement et les autres organisations du secteur public, et comprennent, entre autres, les étapes à suivre pour la collecte, la gestion et l'utilisation des données.

Développement de mesures / Facteurs dont il faut tenir compte pour le calcul

- Si cela n'est pas déjà fait, créez un sondage sur l'expérience des employés et/ou les outils de planification des ressources humaines qui comprennent la collecte de renseignements socio-démographiques
- Si cela n'est pas déjà fait, créez un sondage sur l'expérience des employés assorti de mesures clés pour faire le suivi de la diversité, de l'inclusion et de la culture du milieu de travail au fil du temps.

6. Collecte des données

Cette priorité sert à assurer l'utilisation des données dans la prise de décisions ainsi que le compte rendu précis et opportun des résultats, la mise à profit des systèmes pour faciliter et nettoyer le partage des données et le partage des données avec la province, au besoin.

Activités et attentes ciblées et mises en priorité

- Améliorer la façon dont l'agence utilise les données dans la prise des décisions, le partage et le compte rendu de l'information afin d'éclairer le compte rendu fondé sur les résultats et d'améliorer la prestation des services.
- Accroître le partage des données avec ApprovisiOntario, le cas échéant, concernant la planification et les dépenses liées à l'approvisionnement, les arrangements relatifs aux contrats et les relations avec les fournisseurs afin de faciliter la prise de décisions axées sur les données.

Directives gouvernementales connexes

- [Loi sur la gestion de la chaîne d'approvisionnement](#)
- [Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée](#)
- [Directive sur les données ouvertes de l'Ontario](#)
- [Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés](#)
- Consolidation des paiements de transfert
- [Directive concernant les organismes et les nominations](#)

Indicateurs clés potentiels

- Conformité accrue aux demandes de données sur les approvisionnements et aux exigences de rapport
- Augmentation du développement des ententes sur le partage des données
- Augmentation des études d'impact sur la vie privée
- Augmentation des agences qui assurent la transition de programmes de PT/systèmes de TI dans le système de PT de l'Ontario
- Augmentation des renseignements fournis au directeur du numérique et des données grâce à une liste de séries de données en la possession de l'organisation, parallèlement à une description de ces séries de données et, si une série de données n'est pas ouverte au public, une explication à cet égard
- Augmentation des données accessibles au public sur le(s) site(s) Web de l'agence ou du ministère approprié
- Augmentation du nombre d'agences provinciales qui offrent des programmes de PT prévus/planifiés pour la transition vers PTO
- Partage accru des données sur l'approvisionnement avec ApprovisiOntario, au besoin

Outils de mesure existants (le cas échéant)

- Inventaire des programmes
- inventaire des paiements de transfert
- Examen manuel des sites Web de l'agence visant à publier des données ouvertes
- Résultats rapportés dans les rapports annuels de l'agence

Développement de mesures / Facteurs dont il faut tenir compte pour le calcul

- Les agences doivent s'aligner sur la Directive numérique et sur les données (le cas échéant) et tirer parti des lignes directrices de celles-ci

7. La numérisation de la prestation et du service à la clientèle

Prioriser les solutions numériques pour favoriser la prestation des services en ligne de l'agence. Les agences doivent utiliser les premiers principes et adhérer à la Norme des services numériques et au concept des services sobres afin d'assurer une bonne expérience utilisateur pour les personnes et les entreprises de l'Ontario.

Activités et attentes ciblées et mises en priorité

Les agences développent et encouragent la numérisation de la prestation et du service à la clientèle par :

- l'exploration et la mise en œuvre de la numérisation de la prestation des services en ligne pour veiller à ce que les normes du service à la clientèle soient respectées;
- l'utilisation d'une variété d'approches ou d'outils pour assurer la prestation des services dans toutes les situations, notamment en poursuivant des méthodes de prestation qui ont évolué depuis la Covid-19.

Directives gouvernementales connexes

- Norme des services numériques
- [Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés](#)
- [Loi de 2022 pour de meilleurs services et moins de frais](#)
- [Directive numérique et sur les données](#)
- Plan d'activités de l'agence approuvé par le ministre
- [Directive sur la gestion des dépenses](#)

Indicateurs clés potentiels

- Augmentation des services numériques conçus ou adaptés selon les principes de la [Loi de 2019 pour des services simplifiés, accélérés et améliorés](#)
- Augmentation des services numériques conviviaux pour les utilisateurs
- Augmentation des compétences en numérique et de l'existence d'équipes chargées du numérique dans les agences
- Adoption par les clients de nouvelles méthodes de prestation des services

Outils de mesure existants (le cas échéant)

- Sondages applicables sur la satisfaction des clients
- Options améliorées pour la prestation des services, au besoin

Développement de mesures / Facteurs dont il faut tenir

compte pour le calcul

- Les agences doivent s'aligner sur la Directive numérique et sur les données (le cas échéant) et tirer parti de ses lignes directrices.