



ServiceOttawa Aller de l'avant (2013-2014)



Présentation au Sous-comité de la technologie de l'information
le 19 novembre 2012

De 2010 à 2012, ServiceOttawa a réalisé de grands progrès.

Passage d'ottawa.ca d'un site de renseignements à un véritable site libre-service

- Plus de 250 services maintenant offerts en ligne, et plus de 19 000 demandes de service traitées en ligne depuis février 2012
- Renseignements simplifiés et présentés de manière plus personnalisée
- Refonte du calendrier de collecte des ordures et du système de notification
- Nouveau système de gestion du contenu Web qui réduira grandement les coûts de développement et d'entretien continus

Mise en place d'un outil de gestion des services aux citoyens pour assurer une expérience client uniforme et cohérente

- Amélioration des services téléphoniques 3-1-1 pour en faire l'unique guichet téléphonique pour tous les services municipaux
- Transfert en douceur et sans intervention humaine des demandes de service, de l'outil d'accueil jusqu'aux systèmes centraux puis à plus de 270 appareils portatifs
- Plus de 1 000 articles informatifs dans tous les services, accessibles à tous les employés du 3-1-1 et des centres du service à la clientèle et à tous les conseillers
- Envoi automatique de courriels de notification aux clients à l'ouverture d'une demande de service

Simplification des processus de la Ville pour répondre aux besoins du client

- Guichet unique pour gérer tous les permis nécessaires à la tenue d'événements à Ottawa – des fêtes de quartier au Bluesfest
- Habilitation des sept centres du service à la clientèle à remettre des permis aux entreprises
- Plus de 250 travailleurs sur le terrain et 85 travailleurs de bureau munis d'appareils mobiles pour mieux répondre aux clients

Ces réalisations ont nécessité un investissement de 55,4 millions de dollars et ont rapporté, à ce jour, des bénéfices de 25,8 millions de dollars et de 150 ETP.

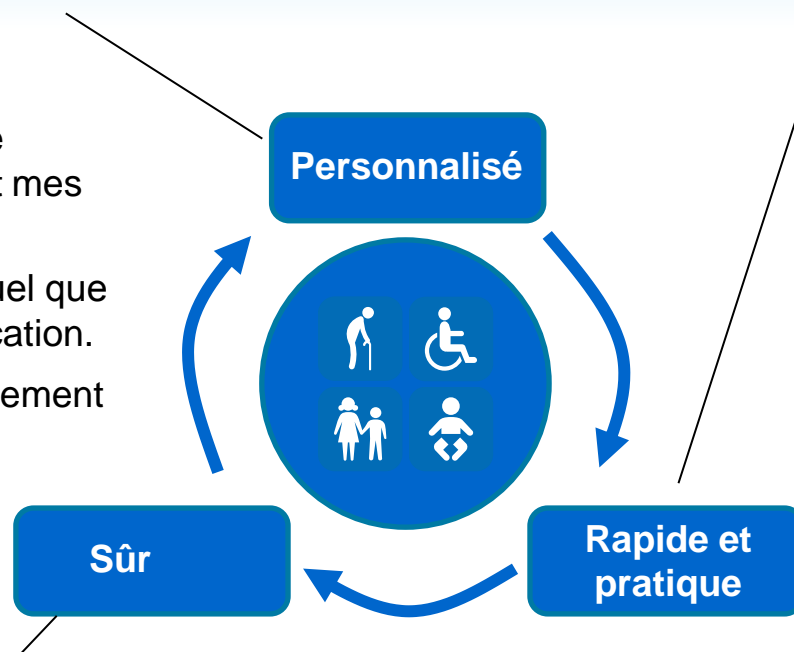
Initiative de ServiceOttawa	Bénéfices de ServiceOttawa par initiative							
	Bénéfices obtenus (en milliers de \$)				Bénéfices prévus (en milliers de \$)			Bénéfices totaux (en K\$)
	2010	2011	2012	Total	2013	2014	Total	
Services axés sur les citoyens	550	6 060	3 062	9 672	1 718	1 152	2 870	12 542
Main-d'œuvre mobile	905	1 740	4 344	6 989	4 633	2 604	7 237	14 226
Programme d'énergie intelligente	300	440	300	1 040	545	570	1 115	2 155
Optimisation de l'utilisation des installations de loisirs	200	20	160	380	-	-	0	380
Transformation de la gestion du parc automobile	300	860	905	2 065	2 045	0	2 045	4 110
Intégration des services communautaires et sociaux	695	205	300	1 200	600	600	1 200	2 400
Pratiques de gestion novatrices	-	500	500	1 000	-	-	0	1 000
Commandites et publicité	670	800	1 393	2 863	562	-	562	3 425
Réserve de main-d'œuvre occasionnelle	250	-	-	250	-	-	0	250
Total des projets de ServiceOttawa	3 870	10 625	10 964	25 459	10 103	4 926	15 029	40 488
				0			0	0
Feuille de route technologique	200	45	145	390	50	0	50	440
Total des projets	4 070	10 670	11 109	25 849	10 153	4 926	15 079	40 928
Objectif total	4 070	10 670	11 109	25 849	10 153	4 926	15 079	40 928
Pourcentage cumulatif du total				63 %	88 %	100 %		

Un investissement de 14,9 millions de dollars pour l'année 2013 nous permettra de poursuivre notre chemin vers l'excellence du service.

Année	Initiative	Investissement requis
2013	ServiceOttawa	11 086 000 \$
	Programme d'énergie intelligente	2 900 000 \$
	Feuille de route technologique	910 000 \$
2013	Total pour le programme ServiceOttawa	14 908 000 \$
2014	Total pour le programme ServiceOttawa	14 036 000 \$

Les attentes des clients sont claires : ils exigent des services personnalisés, rapides, pratiques et sûrs.

- Les services municipaux répondent à mes besoins.
- Je communique avec des employés de la Ville qui me comprennent et surpassent mes attentes.
- La Ville ne m'oublie pas, quel que soit le moyen de communication.
- Tous les ordres de gouvernement collaborent pour m'aider.



- J'ai accès aux services municipaux à l'endroit et au moment qui me conviennent.
- Mes interactions avec la Ville sont simples, conviviales et rapides.
- Je peux suivre en temps réel l'état de mes interactions avec la Ville.

- Quelle que soit la manière dont j'accède aux services de la Ville, mes renseignements sont en lieu sûr.
- Mes renseignements sont prélevés une seule fois, gardés en lieu sûr et utilisés pour toutes mes interactions avec la Ville.

Aperçu des avantages que les résidents pourront tirer du programme ServiceOttawa en 2013

« Mon compte Ottawa » à ottawa.ca – un portail sécurisé à partir duquel les résidents peuvent traiter leurs affaires avec la Ville

- Inscription à des notifications et à des fils de nouvelles
- Ouverture et présentation de demandes, d'enregistrement d'animaux et de permis, tels que les permis de stationnement, de construire et de feu, et paiements associés
- Paiement en bloc de certains services au moyen d'une seule transaction et accès à l'historique de paiement
- Ouverture de demandes de service et accès à la progression des démarches

Accès plus facile aux services municipaux

- Recherche de programmes récréatifs dans ottawa.ca
- Outils et renseignements en ligne pour aider les résidents à composer avec les problèmes de circulation
- Augmentation du nombre d'employés municipaux équipés d'appareils mobiles, qui sont en mesure d'accélérer la prestation des services aux résidents et de leur fournir des renseignements sans délai
- Augmentation continue de la quantité de renseignements et de services disponibles directement aux centres du service à la clientèle et au Centre d'appels 3-1-1 (information sur les services sociaux, sur le revenu, etc.)

Services ciblés pour les aînés

- Personnalisation de « Mon compte Ottawa » pour un accès plus direct aux renseignements et aux services destinés aux aînés
- Soutien en ligne pour les aînés désirant accéder à des services sur le Web
- Employés municipaux disponibles en personne pour fournir des renseignements et de l'aide au sujet des services de la Ville auxquels les aînés ont accès

Aperçu des avantages que les entreprises pourront tirer du programme ServiceOttawa en 2013

« Mon compte affaires » à ottawa.ca – un portail sécurisé à partir duquel les entreprises peuvent interagir avec la Ville

- Obtention (ouverture et présentation de demandes, planification des inspections, paiements et accès à la progression des démarches) et renouvellement de certains permis d'entreprise et de permis connexes, tels que les permis de services alimentaires, de garage public, de construction, de signalisation, de circonstance, etc.
- Paiement en bloc de certains services au moyen d'une seule transaction et accès à l'historique de paiement

Numéro d'entreprise de l'ARC comme identifiant unique auprès de la Ville

- Une seule entrée des renseignements de l'entreprise pour toutes les demandes de permis

Guide de démarrage d'entreprise

- Guide de navigation entre les divers services de la Ville à l'intention des nouvelles entreprises
 - permis requis
 - marches à suivre pour obtenir un permis
 - ressources disponibles pour les entrepreneurs
 - planification des rendez-vous, des inspections, etc.
 - exigences, frais et documents requis

Services ciblés pour les nouveaux entrepreneurs en restauration

- Employés municipaux disponibles en personne pour fournir de l'aide au sujet des exigences de la Ville en vue de planifier et d'obtenir les permis requis

En plus des projets mentionnés dans le rapport du CFDE, certains projets de ServiceOttawa entamés en 2012 ou avant seront poursuivis en 2013.

Travaux publics

- Transformation, et lorsque possible, automatisation des processus de gestion des travaux de Circulation routière et de Sécurité routière et mobilité pour créer un système de rapports de service en circuit fermé et obtenir un accès sur le terrain aux renseignements et aux outils grâce au déploiement d'appareils mobiles.

Services environnementaux

- Transformation du processus de traitement des eaux et des eaux usées et déploiement d'appareils mobiles pour soutenir le système de rapports de service en circuit fermé et l'automatisation des ordres de travail
- Mise en place du programme de prévention de surcharge des égouts dans tous les modes d'interaction entre la ville et les clients, y compris l'enregistrement des entreprises, les rapports annuels d'inspection et le recouvrement des paiements annuels en ligne sur Ottawa.ca.

Finances et Ressources humaines

- Renforcement de la capacité des directeurs municipaux à communiquer les données

Pour permettre aux résidents et aux entreprises de profiter pleinement de ServiceOttawa dès 2013, il faudra consacrer beaucoup d'énergie à préparer le terrain.

- Intégration de plusieurs anciens systèmes et d'interdépendances technologiques et de processus
- Implantation de logiciels pour l'octroi de permis aux nouvelles entreprises
- Implantation et séquençement d'une solution de paiement pour l'hébergement
- Renouvellement de multiples processus complexes dans plusieurs services et secteurs
- Nouveaux processus, politiques, règlements, rôles et responsabilités
- Nouvelle approche organisationnelle : répondre aux besoins des résidents dans une optique globale plutôt que de voir les services comme des champs d'activité distincts

Des questions?

