

Rapport du projet pilote de l'AMO

Expériences des municipalités ayant fait l'essai de solutions
de signature électronique et numérique

Le 21 janvier 2019

Table des matières

Contexte	3
Aperçu du projet.....	3
Buts et objectifs	3
Participants au projet pilote.....	4
Solutions de signature électronique et numérique de Notarius	5
CertifiO.....	5
ConsignO	5
Admissibilité.....	5
Que comprenait le projet pilote?.....	6
Évaluation.....	6
Questionnaire	8
Prochaines étapes.....	17
Webinaire Town Hall.....	17
Merci! Thank you!	18

Contexte

Le rapport de l'Association des municipalités de l'Ontario (AMO) sur la transformation numérique au sein des municipalités, [*#OnMuni Online: Towards Digital Transformation and Opportunities for Ontario's Municipal Governments*](#), identifie les signatures électroniques et numériques de confiance comme une solution évolutive pour les administrations municipales. Plus particulièrement une solution qui améliore l'efficacité opérationnelle, génère des économies et améliore les mesures de sécurité liées aux pratiques existantes de gestion des documents électroniques. En raison des nombreux avantages que représente cette opportunité potentielle pour les municipalités, l'AMO s'est lancée à la recherche d'un partenariat avec un fournisseur de solutions de signature électronique et numérique.

À la fin de 2017, suivant un processus concurrentiel de demande de proposition, l'AMO a annoncé son partenariat avec [Solutions Notarius Inc.](#) dans le but d'offrir à ses membres deux solutions distinctes : une solution de signature numérique de pointe et une plateforme de signature électronique évoluée et juridiquement fiable. Les solutions électroniques et numériques de Notarius offrent un niveau d'assurance élevée en matière d'identité du signataire ainsi que d'intégrité, d'authenticité et de pérennité des documents. Grâce à ces technologies, les administrations municipales peuvent simplifier leurs processus, réduire leurs coûts d'archivage de documents et préserver l'intégrité d'importants documents municipaux de façon juridiquement fiable.

Aperçu du projet

En janvier 2018, l'AMO et Notarius ont lancé un projet pilote de signature électronique et numérique afin de faire l'essai de solutions de signature et d'établir les avantages, les défis, les opportunités ainsi que les améliorations potentielles nécessaires à la mise en place d'un service fiable à ses membres.

La durée du projet pilote était de six mois afin d'offrir aux municipalités participantes une période de temps raisonnable pour tester les solutions de signature électronique et numérique dans leurs activités quotidiennes. Pendant cette période de six mois, les municipalités participantes se sont vu offrir les différentes solutions de Notarius sans frais. Après cette période, si la municipalité continuait d'utiliser les solutions, elle payait à Notarius le coût de service normal pour ces technologies.

Buts et objectifs

Les buts et objectifs du projet pilote comportaient trois volets :

1. Fournir aux municipalités participantes les technologies nécessaires pour créer des documents fiables au plan juridique en les signant au moyen de signatures numériques et électroniques sécurisées et chiffrées;
2. Démontrer la rentabilité, l'efficacité et la convivialité des signatures électroniques et numériques;
3. Déterminer si des coûts peuvent être évités en utilisant des solutions de signature électronique et numérique par rapport au statu quo, et si le service prend en charge la gestion complète des documents électroniques des administrations municipales.

Participants au projet pilote

Le projet pilote comptait six participants :

1. La ville de Brampton
2. Le comté de Dufferin¹
3. Le comté de Simcoe
4. La municipalité de Kincardine
5. La municipalité de Red Lake
6. Les comtés unis de Prescott et Russell

L'une des exigences clés du partenariat de l'AMO avec Notarius était que les solutions de signature électronique et numérique puissent s'adapter aux différentes administrations et opérations des municipalités de la province.

Tous les participants ont mis en place les solutions de signature électronique et numérique de Notarius au sein de nombreux départements afin de faciliter la gestion électronique des documents, y compris les ressources humaines, le département juridique, le département des finances/trésorerie, l'approvisionnement, le bureau des plaintes et des appels, le département de la construction et de la planification, le bureau du greffier, les travaux publics et le département des TI.

Deux participants, soit [les comtés unis de Prescott et Russell](#) et [la municipalité de Kincardine](#), ont fourni une rétroaction hâtive sur l'utilisation des solutions de Notarius lors d'une séance concomitante à l'occasion de la conférence 2018 de l'AMO à Ottawa.

¹ Le comté de Dufferin a participé à une partie du projet pilote et a fourni une rétroaction qui est incluse dans le rapport.

Solutions de signature électronique et numérique de Notarius

Notarius a fourni les technologies nécessaires à la création et à la vérification des dossiers électroniques (documents électroniques authentiques), y compris des signatures électroniques et numériques, une expertise juridique en lien avec les documents électroniques ainsi que de l'information contextuelle provinciale et nationale relativement aux efforts de transformation numérique des municipalités. Sur demande, des recommandations contextuelles en lien avec l'environnement informationnel étendu des municipalités étaient offertes, y compris concernant les pratiques de gestion des documents électroniques, les logiciels en tant que services et les infrastructures en tant que services.

CertifiO

La [signature numérique CertifiO](#) permet d'assurer l'intégrité et l'authenticité des documents électroniques signés, tout en certifiant l'identité du signataire ainsi que son statut professionnel (CertifiO pour professionnels) ou son affiliation à une organisation (CertifiO pour employés).

Dans le cas d'une signature apposée sur un document au nom d'une organisation ou d'un département, CertifiO permet d'assurer l'intégrité et l'authenticité du document électronique signé tout en certifiant que la signature provient véritablement de l'organisation ou du département signataire (CertifiO pour organisations et CertifiO pour départements).

ConsignO

Simple et efficace, ConsignO améliore considérablement la productivité lorsque vient le temps de faire signer des documents. Cette gamme de produits vous permet d'effectuer des opérations de signature numérique avancées et exclusives sur des documents PDF.

ConsignO se décline en trois configurations : [Cloud](#) (plateforme de gestion de projets de signature numérique et électronique de confiance), [Desktop](#) (logiciel de signature de documents PDF) et [Serveur](#) (solution pour intégrer les signatures numériques à vos systèmes automatisés de gestion de documents).

Admissibilité

Afin de pouvoir participer au projet pilote, la municipalité devait satisfaire les conditions suivantes :

- Choisir une catégorie de documents dont les exigences en matière de fiabilité sont élevées, tels que des plans et des dessins techniques, des permis, des règlements ou des contrats;
- Choisir un processus de demande en ligne qui générerait automatiquement un document requérant une signature par une ou des personnes à l'externe;
- Choisir une ou plusieurs catégories de documents qui sont actuellement générés et distribués sur papier pour les remplacer par des documents électroniques fiables qui sont signés numériquement;
- S'engager à une rencontre de définition de projet pilote au cours de laquelle la portée du projet sera convenue par la municipalité et Notarius;
- Établir comment l'utilisation continue des technologies pourrait être payée au terme d'un projet pilote réussi.

Que comprenait le projet pilote?

- Deux rencontres préliminaires visant à déterminer les documents pour lesquels les solutions seraient employées ainsi que les possibles cas d'utilisation;
- Une rencontre sur le processus de gestion des documents afin de confirmer comment les documents seront créés, reçus, produits et/ou émis et par qui ils seront signés (facilité par Notarius);
- Des suivis pour la validation des documents, au besoin;
- Une charte du projet/lettre d'intention pour le projet pilote;
- Une assistance technique offerte aux municipalités pour la mise en place des solutions de signature électronique et numérique de Notarius;
- Une formation sur l'assurance qualité et l'acceptation de l'utilisateur;
- Une supervision et du soutien (commercial, technique et juridique) durant la période du projet pilote;
- Des rencontres périodiques visant à évaluer le projet pilote;
- Une rencontre post-projet pilote.

Évaluation

L'AMO et Notarius ont assisté les participants tout au long du projet pilote avec des mesures appropriées afin de s'assurer d'une mise en oeuvre réussie des solutions. L'AMO et Notarius se sont engagées à évaluer l'expérience des participants au terme d'une période de six mois.

Le rapport final est le point culminant de la période d'essai et présente les commentaires reçus par l'AMO et Notarius de chacun des participants. Au terme du projet, les participants ont reçu un questionnaire comportant les questions suivantes :

Pourquoi votre municipalité s'intéressait-elle à un service de signature numérique?
 Quels départements ont participé au projet pilote?

- Quel type de documents ont été authentifiés numériquement?
- Que pensez-vous du concept des signatures numériques?
- Quels défis, s'il y a lieu, l'utilisation des solutions comporte-t-elle?
- Quelles leçons avez-vous apprises/quels avantages avez-vous constatés en utilisant la solution?
- Quels processus ont changé, s'il y a lieu?
- Les utilisateurs des solutions étaient-ils à l'aise de travailler avec le logiciel?
- Combien a-t-il été possible d'économiser, s'il y a lieu, en utilisant les solutions?
- Quels aspects de la technologie souhaiteriez-vous voir améliorer?
- En fonction de la feuille de coûts fournie, le coût des solutions est-il comparable à ce que vous dépensez actuellement ou prévoyez dépenser?
- Pensez-vous continuer à utiliser les solutions de Notarius au-delà de la période du projet pilote?
- Quel conseil donneriez-vous aux municipalités qui souhaitent utiliser des solutions de signature numérique?
- Veuillez fournir tout autre commentaire ou rétroaction concernant votre expérience avec les solutions de Notarius.

Cette évaluation finale aidera l'AMO et Notarius à solutionner les lacunes et les défis et à tirer des leçons de l'expérience des participants afin d'améliorer les résultats pour les municipalités membres qui choisissent d'utiliser les solutions de signature électronique et numérique de Notarius.

Questionnaire

Pourquoi votre municipalité s'intéressait-elle à un service de signature électronique et numérique?

Tous les participants au projet pilote souhaitaient effectuer un virage numérique afin de simplifier, de rationaliser et d'améliorer les processus administratifs. En lien avec les améliorations des processus internes, les municipalités ont reconnu les opportunités qu'offre la gestion électronique de documents pour en faire bénéficier les résidents et pour maximiser l'utilisation efficace des ressources. Plusieurs participants souhaitaient utiliser la plateforme de signature numérique pour les départements qui sont en contact avec le public afin de fournir aux clients une façon additionnelle de remplir des documents, tout en offrant un meilleur service à la clientèle.

La possibilité qu'offrent les signatures électroniques et numériques de créer une infrastructure d'archivage des documents était également reconnue. Les municipalités s'intéressaient aux différentes façons dont les signatures électroniques et numériques peuvent être utilisées pour remplir des formulaires électroniques afin de réduire le besoin de documents papier, de réduire les exigences relatives à la conservation des documents ainsi que d'accélérer et d'automatiser le flux de travail.

Quels départements ont participé au projet pilote?

L'un des principaux avantages d'utiliser des solutions de signature numérique est le fait qu'elles peuvent être adaptées aux différentes fonctions d'une administration municipale. Les participants ont utilisé les solutions pour des fonctions très variées, plus particulièrement pour le bureau des plaintes et des appels et l'administration générale ainsi que pour les départements du conseil et du greffier. L'un des participants a utilisé les solutions de signature numérique Notarius au sein de huit départements distincts, tandis qu'un autre les a employées à une seule fin.

Les départements municipaux qui ont utilisé les solutions de signature numérique de Notarius comprenaient le bureau des plaintes et des appels et l'administration générale, les départements du conseil et du greffier, l'approvisionnement, la gestion juridique et des risques, les technologies de l'information, les ressources humaines, les services de protection, les travaux publics, la planification et la construction, les services sociaux et de la famille, les services culturels et de loisirs et la trésorerie.

Quel type de documents ont été authentifiés numériquement?

Tous les participants au projet pilote ont utilisé les solutions de signature électronique et numérique de Notarius pour des documents qui nécessitaient l'authentification de la municipalité et/ou d'un fournisseur (p. ex. pour des contrats). D'autres les ont utilisées pour signer des documents qui requièrent une authentification de la municipalité seulement,

comme des règlements et des résolutions de conseil. Deux participants ont utilisé les signatures numériques pour des documents qui requièrent à la fois une signature de la municipalité et du citoyen (p. ex. demandes de permis). Un participant a utilisé les solutions pour authentifier des documents internes de la municipalité.

Que pensez-vous du concept des signatures numériques?

Lorsque l'AMO a exploré les préférences quant à un partenaire de signature numérique, la simplicité d'utilisation de la solution était une exigence clé. Les participants ont reconnu que le logiciel ConsignO Desktop et la plateforme ConsignO Cloud de Notarius étaient conviviaux. La possibilité d'utiliser des modèles (logiciel et plateforme) a également été jugée utile. Autre élément pratique et efficient est la capacité d'avoir plus d'un signataire sur un document et de pouvoir établir l'ordre dans lequel les signataires doivent signer.

Bien que les données sur les coûts ne soient pas disponibles pour l'instant, les participants ont constaté que le temps consacré par le personnel à préparer les documents devant être signés et à faire signer les documents était réduit. La fonction de notification d'un projet simplifie grandement la distribution d'un document à signer. Le personnel pouvait lancer un projet et recevoir le document signé quasi instantanément. Ils n'avaient pas à attendre que le signataire vienne en personne au bureau pour signer.

Une fois les documents signés, ceux-ci peuvent être transférés dans le système de gestion des documents électroniques de la municipalité ou envoyés par courriel sans avoir à imprimer de copie papier, réduisant ainsi les coûts associés au papier et à la poste. Une petite municipalité a indiqué que le fait de remplacer leurs processus par des signatures numériques avait eu des répercussions positives sur le personnel.

« L'inspecteur en bâtiment n'avait pas à trimballer son télécopieur en vacances avec lui, ce qui n'a pas de prix. »

Les participants ont constaté la valeur d'avoir un processus de signature numérique en place par rapport au processus de signature traditionnel existant.

Une municipalité souhaitait offrir à sa clientèle la possibilité de signer des formulaires de demande sans avoir à passer par son personnel. Une possible utilisation future des solutions de signature numérique de Notarius serait d'avoir une plateforme intégrée aux sites web des municipalités afin que les documents puissent être signés électroniquement en ligne. L'AMO travaillera avec Notarius afin d'explorer ce concept plus en profondeur. Notarius a également établi des partenariats avec d'autres vendeurs de solutions logicielles qui servent le secteur municipal de l'Ontario afin d'offrir une fonction de signature dans de nombreux autres outils numériques, tels qu'une plateforme de gestion des réunions.

Quels défis, s'il y a lieu, l'utilisation des solutions comporte-t-elle?

Comme avec la plupart des technologies qui ont des impacts transformateurs, des défis se présenteront durant leur mise en oeuvre. Avec la mise en oeuvre/mise en application technique et la gestion du changement au sein du personnel utilisant les technologies.

En ce qui concerne les technologies de signature numérique CertifiO, les participants ont rencontré des défis avec le déploiement des signatures numériques, puis à l'activation du certificat. Le processus a pris du temps pour certains, en partie en raison de la nécessité d'une assistance préalable des TI et de la configuration² du proxy/pare-feu dans l'environnement informatique de la municipalité. Notarius a été en mesure d'offrir rapidement du soutien et de travailler avec les ressources techniques des municipalités afin de surmonter les défis qu'avaient les participants avec le déploiement d'une signature numérique CertifiO.

Une municipalité a soulevé une préoccupation concernant la gestion des archives. La plateforme ConsignO Cloud est un outil de flux de travail et n'est pas conçue pour être utilisée comme site d'archivage de documents signés numériquement ou électroniquement. Tout document signé final est conservé pendant une durée limitée (7, 30 ou 90 jours) sur la plateforme de Notarius avant d'être supprimé. Ce délai dépend de la configuration du compte. L'utilisateur recevra plusieurs notifications avant la suppression du document. Il est utile que ConsignO Cloud conserve les documents pendant une période limitée puisque cela évite que le personnel des municipalités n'utilise la plateforme comme un site d'archivage de documents. Pour ce qui est des documents électroniques originaux, les municipalités doivent considérer la mise en place de processus de gestion de ces documents lors de la mise en oeuvre des technologies de Notarius.

Le processus d'intégration des adresses de courriel des signataires dans ConsignO a été identifié comme un processus qui pourrait être rationalisé davantage. L'option d'ajouter automatiquement tous les contacts d'un compte au carnet d'adresses est une avenue possible. Un participant a indiqué qu'il préférerait importer les noms et les adresses de courriel des utilisateurs en lot et laisser les utilisateurs choisir eux-mêmes leur méthode d'authentification de sécurité à deux facteurs. ConsignO Cloud offre l'importation de contacts au format CSV et offrira sous peu un autre module d'extension pour l'importation des contacts.

Certains utilisateurs ont indiqué que l'étampe de signature sur les documents signés par l'entremise de ConsignO Cloud ne ressemblait pas à une signature manuscrite traditionnelle. Depuis la conclusion de ce projet pilote, Notarius a lancé une fonction permettant aux signataires de personnaliser davantage l'apparence de leur signature. ConsignO Desktop comprend un assistant pour l'apparence des signatures qui vous permet d'importer l'image de votre signature manuscrite, de vos initiales ainsi que de votre sceau professionnel, s'il y a lieu.

² Pour plus d'information, veuillez consulter les pages <https://notarius.com/aide/article/configuration-pare-feux/?blsc=true> et <https://notarius.com/aide/article/configuration-proxy/?blsc=true>.

Une municipalité a souligné qu'il était complexe d'installer les solutions de signature numérique dans une municipalité de sa taille, plus particulièrement lorsque les droits d'installation sont restreints par l'environnement TI de la municipalité. Cette évaluation est vraie pour tout logiciel devant être installé sur les ordinateurs d'une municipalité.

La gestion des changements est un défi que les municipalités devront relever, peu importe les technologies mises en oeuvre. Les utilisateurs retourneront aux processus manuels de signature s'ils ne comprennent pas bien comment utiliser les technologies. Les municipalités devront convaincre le personnel/les utilisateurs de revoir leurs processus; qu'ils y gagneront ensuite en temps en utilisant des technologies comme des solutions de signature électronique et numérique. Notarius est disponible pour guider les municipalités dans leur processus de transformation numérique et offre diverses options de soutien à l'utilisation de ses solutions.

La mise en oeuvre de la plupart des technologies comporte des difficultés tandis que les utilisateurs apprennent à connaître et à utiliser les solutions. Notarius reconnaît ce fait et encourage ses clients à communiquer avec son service afin de déterminer les améliorations qui pourraient être apportées à ses technologies. Les technologies sont adaptatives, et un processus itératif avec les utilisateurs permettra à Notarius de mettre à jour et d'améliorer ses solutions afin de répondre aux besoins de ses clients. Les participants ont permis à Notarius de faire preuve d'innovation afin d'améliorer le logiciel davantage pour l'utilisateur du secteur municipal en ce qui a trait au téléversement de contacts par lot et aux signatures personnalisées. Ces fonctions font partie de la plus récente édition de ConsignO Cloud ou sont sur la feuille de route du logiciel. Notarius encourage les utilisateurs du secteur municipal à communiquer avec son service afin d'établir les améliorations ou les fonctions qu'ils aimeraient voir ajoutées aux solutions de Notarius. L'AMO apprécie cette démarche d'amélioration continue de Notarius ainsi que les commentaires constructifs de ses membres pour adapter les technologies en fonction de leurs besoins.

Quelles leçons avez-vous apprises/quels avantages avez-vous constatés en utilisant la solution?

De façon générale, les participants ont reconnu que l'utilisation de signatures électroniques et numériques rendait l'administration et les processus opérationnels plus efficaces et accessibles pour les résidents, améliorait les activités commerciales, était écologique et accélérait les processus de flux de travail pour le personnel.

Une municipalité a indiqué que le besoin de faire place aux changements technologiques était l'une des principales leçons tirées de l'expérience. Une fois que les utilisateurs ont accepté les changements, leurs processus sont devenus plus simples et plus efficaces étant donné que les documents signés électroniquement et numériquement permettent d'économiser temps et efforts. Une autre municipalité a reconnu le besoin de former ses représentants élus et son personnel sur l'utilisation des signatures numériques et de faire accepter ce nouvel outil de transformation par son conseil. Afin d'étendre l'utilisation des

solutions de Notarius aux autres processus municipaux, la municipalité a reconnu que pour vaincre la résistance aux changements technologiques, une bonne formation du département des TI était requise.

Pour une petite municipalité, la plus grande leçon apprise était qu'il était possible de commencer à utiliser les signatures électroniques et numériques immédiatement, sans perte au niveau du fonctionnement, et de profiter de tous les avantages d'utiliser les solutions de Notarius. L'une des exigences clés indiquées par l'AMO durant le processus d'acquisition est la capacité d'adapter les solutions à de plus petites municipalités sans requérir davantage de ressources ou de temps du personnel. Nous sommes ravis qu'il en ait été ainsi.

Quels processus ont changé, s'il y a lieu?

Le principal processus qui a changé pour les municipalités ayant fait l'essai des solutions est la façon dont les signatures sont vérifiées ainsi que les étapes associées à la réception de ces signatures. Une signature requise peut être reçue quasi immédiatement avec une solution de signature électronique. L'utilisation de signatures numériques et électroniques a éliminé le besoin d'imprimer des copies papier pour la plupart des documents, et les documents peuvent être facilement transférés dans les systèmes de gestion des documents électroniques des municipalités.

Une municipalité en est à ses débuts dans le changement de ses processus internes afin d'inclure les signatures numériques au sein de son administration et de ses opérations. Son personnel/ses utilisateurs intègrent lentement le processus numérique dans leurs flux de travail. La municipalité prévoit lancer une politique interne en 2019 visant à rendre obligatoire l'utilisation de processus numériques pour la signature des documents.

Une autre municipalité a apprécié que les signatures numériques et électroniques soient combinées à des avis de confirmation de signature pour son processus de bons de commande. De plus, la mobilité de son inspecteur en bâtiment a été grandement améliorée grâce à la possibilité d'autoriser les demandes de permis à distance et de fournir automatiquement les documents signés aux départements de facturation et de planification pour terminer le processus.

Les utilisateurs des solutions étaient-ils à l'aise de travailler avec le logiciel?

Pour la majeure partie, les utilisateurs ont trouvé la plateforme infonuagique et la plateforme de bureau très faciles à utiliser. Après avoir compris les différents cas d'utilisation de la technologie, le personnel était à l'aise et surpris de voir à quel point il était facile de faire signer des documents.

Une certaine confusion existait en ce qui a trait à la navigation entre ConsignO Cloud (plateforme de signature électronique) et la solution de signature numérique CertifiO et

concernant la différence entre une signature électronique et une signature numérique. À des fins de clarification, CertifiO est le nom commercial des signatures numériques permettant de certifier le signataire ou encore le département ou l'organisation signataire (CertifiO pour employés et CertifiO pour départements sont deux solutions distinctes). La gamme de produits ConsignO comprend des outils de productivité. ConsignO Desktop est le logiciel fourni avec l'abonnement à CertifiO qui permet d'effectuer des opérations de signature numérique avancées ainsi que la conversion des documents au format PDF/A, tandis que ConsignO Cloud est une plateforme web de gestion de projets de signature numérique et électronique.

L'un des participants a indiqué que des utilisateurs voulaient des copies papier des documents signés à des fins de classement traditionnel. Il est facile d'imprimer les documents signés numériquement si la municipalité souhaite continuer de conserver des copies papier; ces imprimés sont toutefois des copies des originaux, qui demeurent les versions signées électroniquement.

Combien a-t-il été possible d'économiser, s'il y a lieu, en utilisant les solutions?

Puisqu'il s'agit de technologies relativement nouvelles pour les municipalités de l'Ontario et que la période d'essai du projet pilote n'a duré que six mois, il est trop tôt pour quantifier les économies générées. En revanche, il a été observé que le déploiement des signatures électroniques et numériques permettait de rendre les processus plus simples et efficaces et de réaliser des progrès en matière de transformation numérique. Une municipalité a indiqué que les solutions de signature électronique et numérique de Notarius permettaient de gagner du temps. Un contrat dont la signature nécessitait un délai de trois à quatre semaines peut maintenant être signé en seulement quelques heures, voire minutes. Les solutions ont également permis d'éviter que le président du conseil ait à se rendre jusqu'au bureau municipal pour signer des documents à la main. Le personnel de l'AMO effectuera un suivi auprès des participants plus tard au cours de l'année 2019 afin de déterminer si des économies quantifiables ont été réalisées.

Quels aspects de la technologie souhaiteriez-vous voir améliorer?

Plusieurs participants au projet pilote ont indiqué que le déploiement de la signature numérique CertifiO devait être amélioré. Un des participants a suggéré que si une municipalité planifie de déployer une signature numérique CertifiO, une vérification du système logiciel hôte de la municipalité devrait être effectuée, potentiellement en tandem avec des représentants de Notarius. Il est important que l'utilisateur soit conscient qu'il aura peut-être besoin d'une assistance supplémentaire de son département des TI durant et après l'installation du logiciel.

Une meilleure intégration entre la version logicielle et la plateforme infonuagique ConsignO Cloud a également été suggérée. De plus, l'intégration de ConsignO Cloud aux logiciels tels que ceux de Microsoft Office pourrait également être utile pour les nombreuses

municipalités qui utilisent la suite logicielle de Microsoft. Au moment d'écrire ce rapport, Notarius travaillait à cette intégration.

Une autre suggestion était de synchroniser automatiquement tous les documents signés vers des serveurs d'archivage au moyen d'un système de marquage intelligent qui faciliterait la classification automatisée durant la synchronisation.

Tandis que l'intérêt pour les technologies de signature électronique et numérique s'accroît dans le secteur municipal de l'Ontario, Notarius s'associe à d'autres fournisseurs de logiciels afin de permettre aux utilisateurs de signer des documents via leurs plateformes et leurs logiciels. Les municipalités sont invitées à demander de telles intégrations à Notarius.

Nous étions très heureux de voir que Notarius était réceptive aux commentaires et aux améliorations suggérées par nos membres et suivant notre propre expérience avec les solutions pour signer des ententes municipales de financement en lien avec notre administration de l'initiative de revitalisation des rues principales du Ministère de l'Agriculture, de l'Alimentation et des Affaires rurales. La majeure partie des suggestions recueillies par Notarius sont actuellement intégrées dans les mises à jour de la technologie.

En fonction de la feuille de coûts fournie, le coût des solutions est-il comparable à ce que vous dépensez actuellement ou prévoyez dépenser?

Les participants qui ont répondu à cette question ont indiqué que le coût des solutions était raisonnable et conforme à leurs attentes. Il serait utile pour Notarius d'obtenir une estimation du nombre de projets qui requièrent une signature afin qu'elle puisse déterminer la solution qui vous convient le mieux.

Pour obtenir plus d'information sur la tarification, veuillez visiter consignocloud.com/fr et notarius.com/produits/certifio/

L'équipe des ventes de Notarius est là pour répondre à vos questions et demandes! N'hésitez pas à communiquer avec Fred Mazzarello, directeur des solutions commerciales, à ventes@notarius.com ou au 1 888 588-0011.

Pensez-vous continuer à utiliser les solutions de Notarius au-delà de la période du projet pilote?

Presque tous les participants ont indiqué qu'ils continueraient d'utiliser les solutions de signature électronique et numérique de Notarius (à la fois les signatures numériques CertifiO et la plateforme ConsignO Cloud) au-delà de la période d'essai. Quelques participants évaluent actuellement leur expérience avec les technologies ainsi que les coûts estimés afin de déterminer s'il est possible de continuer à utiliser les solutions de Notarius en fonction de leur budget de 2019. Une municipalité souhaite continuer à utiliser les solutions, estimant que les signatures électroniques et numériques peuvent éliminer de

nombreuses limitations que comportent les processus opérationnels et administratifs existants et changer la façon dont elle fait affaire avec ses résidents.

Quel conseil donneriez-vous aux municipalités qui souhaitent utiliser des solutions de signature numérique?

Plusieurs participants ont identifié un ou de nombreux utilisateurs au sein de la municipalité (des représentants élus ou des membres du personnel) qui pourraient être des ambassadeurs des solutions de signature électronique et numérique et qui seraient prêts à aider au déploiement de ces technologies. Cela est particulièrement utile lors du déploiement de technologies numériques perturbatrices qui requièrent un changement de culture à l'interne. Il est important d'avoir un ambassadeur au sein de votre municipalité qui comprend les technologies et qui peut former les autres membres du personnel sur leur utilisation, augmentant ainsi leur niveau d'aisance et leur permettant de constater les avantages des solutions.

Avant de mettre en oeuvre les solutions de signature numérique, une municipalité a recommandé d'analyser et de comprendre chaque cas d'utilisation ainsi que de revoir les processus internes avant de procéder à la transformation numérique.

Un autre participant a recommandé d'établir un groupe d'utilisateurs Notarius afin que les municipalités puissent partager leurs expériences et offrir des suggestions sur les cas d'utilisation propres au secteur municipal.

Un participant a suggéré que les municipalités passent en revue les logiciels utilisés au sein de la municipalité et déterminent comment les signatures électroniques et numériques pourraient être utilisées via ces logiciels et ces plateformes.

Un autre participant a suggéré un processus interne visant à établir comment l'API de ConsignO Cloud pourrait être mise à profit pour les documents signés par les résidents et comment étendre les signatures électroniques aux résidents.

Veillez fournir tout autre commentaire ou rétroaction concernant votre expérience avec les solutions de Notarius.

Dans cette section, nous laisserons les participants parler d'eux-mêmes.

« Le personnel de Notarius nous a offert un excellent soutien et s'est montré très réactif à nos demandes. »

« Tout le personnel de Notarius a été incroyable et très patient avec nous tandis que nous procédions à l'activation des signatures et des certificats, y compris leur service d'assistance. »

« Notarius a été d'un grand soutien tout au long du projet pilote. Ils ont les ressources en place pour améliorer la solution. Non seulement la plateforme comprend tous les outils, mais ils ont toute l'expertise professionnelle pour nous aider à mettre en place chaque cas d'utilisation. »

« Très belle expérience! Grâce à ce projet pilote gratuit, nous avons pu essayer des solutions que nous n'aurions pu explorer autrement, et nous avons constaté qu'une plateforme de signature numérique est une solution réalisable et raisonnable pour une municipalité de notre taille. »

« Nous étions très heureux de prendre part à ce projet pilote et, bien que nous n'ayons pu utiliser entièrement le programme comme nous l'aurions voulu en raison de quelques autres projets concurrents, nous pouvons absolument voir la valeur du produit. »

« Travailler avec Notarius a été un grand plaisir. Excellent soutien! »

Prochaines étapes

Tout au long du projet, les municipalités participantes ont identifié diverses « meilleures pratiques » que l'AMO et Notarius doivent développer afin d'aider les municipalités à mettre en oeuvre les solutions de signature numérique :

- Offrir des modèles de politiques en lien avec les signatures numériques, soit des exemples de ce qui a été établi par des pairs qui ont déjà déployé les technologies afin d'en faire profiter les municipalités qui ont besoin d'une politique avant d'aller de l'avant;
- Offrir une liste de vérification³ de type « Avant de commencer » pour les municipalités⁴;
- Détailler les considérations relatives aux coûts et aux avantages afin d'évaluer la faisabilité du déploiement des signatures numériques⁵;
- Établir un groupe d'utilisateurs AMO/Notarius afin que les municipalités puissent partager leurs expériences et offrir des suggestions sur les cas d'utilisation propres au secteur municipal.

L'AMO publiera sur [son site web](#) des documents que les membres pourront utiliser pour prendre des décisions éclairées sur les solutions de signature électronique et numérique de Notarius.

Avec la conclusion du projet pilote, l'AMO et Notarius feront la promotion des solutions de signature numérique en 2019 et au-delà. Notarius sera présente à la conférence de l'AMO 2019 à Ottawa, alors n'hésitez pas à passer à leur kiosque dans le salon des exposants pour les saluer.

Webinaire Town Hall

Le 15 novembre 2018, l'AMO a tenu le [webinaire Town Hall](#) avec Notarius et les municipalités participantes. Plus de 100 personnes ont pu découvrir comment les signatures électroniques et numériques de Notarius avaient été déployées et testées par les municipalités participantes.

Nous vous encourageons à regarder le webinaire et à [lire la documentation disponible](#) afin d'avoir une meilleure compréhension de la façon dont les signatures numériques de Notarius pourraient s'appliquer à votre municipalité.

³ Notarius offre une liste de vérification pour le déploiement des signatures numériques à <http://notarius.com/wp-content/uploads/2018/05/Déploiement-de-la-signature-numérique-Liste-de-vérification.pdf>.

⁴ Par exemple, une municipalité qui envisage des technologies de signature numérique peut passer en revue son système logiciel afin de s'assurer qu'il est compatible avec les solutions de Notarius.

⁵ Par exemple, les dépenses relatives à l'archivage physique de documents par rapport aux coûts potentiels qu'il est possible d'éviter.

Merci! Thank you!

L'AMO souhaite remercier toutes les municipalités qui ont fait l'essai des offres de solution de signature électronique et numérique de Notarius. Votre rétroaction était inestimable pour améliorer les solutions de signature électronique et numérique offertes par Notarius à un plus grand nombre de membres.

L'AMO aimerait également remercier ses partenaires chez Notarius qui ont travaillé sans relâche à répondre de façon complète aux questions des membres participants et qui ont été présents tout au long du processus pour offrir leur aide et leur soutien.

Plus particulièrement, l'AMO aimerait souligner la contribution des personnes suivantes qui ont travaillé étroitement avec nous durant le projet pilote :

- Justin Bromberg, comtés unis de Prescott et Russell
- Marc-André Drouin, comtés unis de Prescott et Russell
- Donna MacDougall, municipalité de Kincardine
- Sharon Chambers, municipalité de Kincardine
- Josh McDougall, municipalité de Red Lake
- Steve Pellegrini, ville de Brampton
- Rebecca Whelan, comté de Dufferin
- Andrea Fay, comté de Simcoe
- Nada Belhadfa, Notarius

Merci! Thank you!