

Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) – septembre 2016

ADMINISTRATION : Colombie-Britannique		Personne-ressource Ron Hinshaw
1. Réalisations Soulignez brièvement les réalisations et les progrès principaux et/ou les jalons importants en ce qui concerne la prestation de services atteints dans votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.	<u>Le programme de Services Cards de la Colombie-Britannique</u> <ul style="list-style-type: none"> Le programme en est à sa troisième année d'un lancement en cinq ans avec 3,6 millions de Services Cards de la Colombie-Britannique (C.-B.) distribuées en date du 31 juillet 2016. La carte est actuellement utilisée par les citoyens comme remplacement à la CareCard et comme justificatif d'identité. Un programme pilote a été dirigé entre le 16 juin et le 15 juillet 2016 par la Land Title & Survey Authority (LTSA) avec plusieurs avocats, notaires, et arpenteurs-géomètres utilisant leur Services Card de la C.-B. pour accéder à leur portail actuel en ligne de la LTSA. Les autres occasions d'intégration actives en cours sont : <ul style="list-style-type: none"> Le ministère des Finances — Facturation directe Le ministère des Finances — PayBC La Provincial Health Services Authority avec la Société canadienne du sang — CareConnect Le ministère de l'Éducation — Service des relevés de notes Le Ministry of Technology, Innovation & Citizens' Services – Biometrics de la C.-B., à être utilisé par le Ministry of Public Safety and Solicitor General pour le Okanagan Correctional Centre Pendant septembre et octobre 2015, la formation à la délivrance de code d'accès un projet pilote a été mis en place avec le personnel des 15 bureaux de Service BC. Les commentaires sur le projet pilote de formation ont été utilisés pour finaliser le module de formation. Des recherches et des essais d'utilisation ont été menés pour mieux comprendre les besoins et les attentes des citoyens quand ils utilisent leur Services Card de la C.-B. pour accéder à des services gouvernementaux en ligne. Les citoyens qui ont participé aux essais ont utilisé des lecteurs de cartes USB ou des appareils mobiles disposant de communication en champ proche. Vingt-deux (22) personnes à cinq emplacements de Service BC dans toute la province ont participé. Un prototype de solution pour l'authentification en personne a été développé, il se concentrait sur des scénarios d'authentification en ligne. Le travail comprenait le développement d'une interface utilisateur, d'une logique commerciale, et de la connexion pour une composante d'authentification en personne qui pourrait être intégrée dans une application Web des parties utilisatrices. L'application de lecteur de carte mobile qui a été développée pour les appareils Android a été publiée avec succès sur le Google Play Store le 10 février 2016. 	Sophia Howse Directrice exécutive, Provincial IDIM (Identity Information Management) Program, Bureau du dirigeant principal de l'information (DPI) Ministry of Technology, Innovation & Citizens' Services 250-213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca

La New Societies Act

- Une nouvelle *Societies Act* est passée le 14 mai 2015.
- Il y a plus de 27 000 sociétés en C.-B., allant de petits organismes communautaires à de grandes organisations caritatives.
- La *Societies Act* actuelle, qui est remplacée par ce projet de loi, a été promulguée en 1977.
- La nouvelle *Societies Act* entrera en vigueur le 28 novembre 2016.
- Les sociétés rempliront les documents de façon électronique avec le registre des sociétés.
- Les sociétés existantes doivent évoluer avec la nouvelle Loi (« transition ») en remplissant une version électronique de leur constitution et d'autres renseignements essentiels avec le registre des sociétés d'ici le 28 novembre 2018.

Adoption d'un numéro d'entreprise

- La C.-B. a changé sa structure de gouvernance pour le guichet unique et le numéro d'entreprise (NE) pour s'harmoniser avec l'établissement d'un Conseil des prestations de service pour les entreprises.
- En ce qui concerne le développement du Numéro d'entreprise, la C.-B. a mis en œuvre les changements requis pour intégrer le Secteur des ressources naturelles en 2016. Ce secteur comprend six ministères qui utiliseront tous le NE comme un identificateur unique pour les entreprises opérant dans ce secteur.
- Nous modernisons nos services de registre pour ajouter un service d'identité digitale, en utilisant le numéro d'entreprise pour vérifier les renseignements quant aux informations sur l'inscription. Cela se construira sur la Services Card de la C.-B. pour permettre à la bonne personne, comme le directeur sur le fichier avec les services de registre pour une inscription d'entreprise donnée pour fournir des renseignements d'inscription d'entreprise vérifiés comme renseignements numériques pour les services de registre de la C.-B. Cela est important dans une vaste gamme de processus où les entreprises sont inscrites comme clientes pour des services publics. Un exemple serait des clients ministériels dans notre secteur des ressources naturelles – forestières, minières, énergie, loisirs, entre autres.

Tribunal Transformation Initiative – Ministère de la Justice

- La Tribunal Transformation Initiative (TTI) apportera des services de justice modernes, axés sur les citoyens, et abordables à tous les Britanno-Colombiens.
- Ce processus simplifie l'accès à la justice, car il a été co-conçu avec les citoyens, il tire un avantage d'une plateforme dans le nuage souple, et il se concentre sur la simplification et la modernisation. Le 13 juillet, le Civil Resolution Tribunal (CRT), le premier corps de Justice canadien numérique par défaut, ouvre ses portes. Dorénavant, au lieu d'importants coûts juridiques avoisinant les dizaines de milliers de dollars, les personnes avec des différends

Carol Prest
Directrice exécutive et
registraire, Service BC
Ministry of Technology,
Innovation & Citizens'
Services
250-356-8658
carol.prest@gov.bc.ca

Carol Prest
Directrice exécutive et
registraire, Service BC
Ministry of Technology,
Innovation & Citizens'
Services
250-356-8658
carol.prest@gov.bc.ca

Mac Campbell
Directeur de la
transformation
opérationnelle, ministère
de la Justice
250-387-1761
Mac.Campbell@gov.bc.ca

	<p>en C.-B. peuvent utiliser l'outil de résolution du CRT gratuitement, et, au besoin, déposer une demande avec le CRT pour 125 \$.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le CRT est en train de remplacer les processus de cour traditionnels avec un système expert utilisant des solutions simples, axées sur l'utilisateur, et avec des chemins guidés numériquement. Le but de cette transformation est de s'éloigner des processus compliqués demandant une expertise onéreuse pour naviguer vers des processus guidés simples, faciles à utiliser, et numériques, qui sont assez faciles pour qu'un citoyen puisse y naviguer seul. Cette initiative conduit à l'amélioration de l'expérience de service citoyenne, à la confiance dans le gouvernement et dans le système judiciaire, et à la réduction des coûts pour les parties et les contribuables. 	
<p>2. Priorités Décrivez brièvement les priorités et les initiatives en ce qui concerne la prestation de services que votre organisation juge primordiales au cours des 12 à 36 prochains mois.</p>	<p><u>DataBC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Le travail sur L'échange entre développeurs de la C.-B. continue. Les organisations comme BC Assessment, Queen's Printer, et la Province, collaborent activement avec les développeurs pour créer des solutions technologiques aux besoins opérationnels du monde réel. <ul style="list-style-type: none"> Créer une spécification API pour livrer les données des évaluations foncières. Trouver des améliorations au code pour mieux livrer la législation provinciale. Co-développer des améliorations pour améliorer la fonctionnalité de engage.gov.bc, la plateforme de mobilisation WordPress des provinces. <p><u>Services Card de la C.-B. — Services d'intégration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Continuer à travailler avec les partenaires du programme de la Services Card de la C.-B., qui sont le ministère de la Santé et Insurance Corporation of BC, pour achever la délivrance de cartes à tous les résidents de la C.-B. admissibles d'ici 2018. Continuer de travailler avec le gouvernement et des clients du secteur public élargi quant aux occasions potentielles d'étendre l'utilisation de la Services Card de la C.-B., comme : <ul style="list-style-type: none"> Le ministère de l'Enseignement supérieur — StudentAid BC Le ministère de l'Enseignement supérieur avec les communications de l'État et l'intéressement du public – portail myGov Le ministère de l'Éducation – MyEducation BC Le ministère de la Justice – Programme numérique de services judiciaires Ministry of Social Development and Social Innovation – portail My Self Serve Tous les bureaux de Service BC sont ciblés pour achever les modules en ligne de formation à la délivrance de code d'accès d'ici la fin septembre 2016. 	<p>David Wrate Directeur, stratégie de conception Communications de l'État et l'intéressement du public de la C.-B. 250-588-9231 david.wrate@gov.bc.ca</p> <p>Carol Prest Directrice exécutive et registraire, Service BC Ministry of Technology, Innovation & Citizens' Services 250-356-8658 carol.prest@gov.bc.ca</p>

- Finaliser la solution prête à la production qui permet à une authentification en personne en utilisant une Photo Services Card de la C.-B.
- Étendre les options d'authentification mobile pour contrebalancer la délivrance de lecteurs de cartes et de codes d'accès.
- Continuer de soutenir une expérience utilisateur cohérente et de qualité en fournissant les outils sous-jacents pour que les citoyens et les entreprises puissent accéder aux services gouvernementaux sur une plateforme digitale. Par exemple, un service opérationnel où un entrepreneur n'aurait qu'un seul point d'accès pour ses transactions commerciales majeures avec le gouvernement.

BCeID et Common Logon Page (CLP) – Amélioration de la convivialité

- La normalisation et le contenu de BCeID et des applications de la CLP sont en train d'être mis à jour pour :
 - S'harmoniser avec les normes du Web des Communications de l'État et de l'intéressement du public de la C.-B. et pour être convivial sur les appareils mobiles.
 - Soutenir les ministères lançant de nouveaux systèmes qui requièrent une expérience utilisateur plus simplifiée pour la CLP et BCeID.
- Se diriger vers une normalisation commune pour les services d'authentification principaux du gouvernement de la C.-B. comme BCeID, la Services Card de la C.-B., et la CLP.

Priorité émergente – Avis de décès

- Le Service Delivery Board de la C.-B. travaille avec les ministères et l'Agence des statistiques de l'état civil pour identifier les choix et les exigences pour étendre l'utilisation d'avis de décès électroniques en C.-B.
- La liste de vérification des avis de décès, développée par Service BC en collaboration avec Service Canada, continue d'être un outil précieux utilisé par les citoyens, le personnel du gouvernement, et les maisons funéraires en C.-B.

Bureaux de Service BC – Intégration des services

- En construisant sur le succès du lancement d'un Centre de services intégrés à Victoria et d'un examen détaillé sur les leçons apprises, Service BC et le Ministry of Social Development and Social Innovation (SDSI) a ouvert quatre autres emplacements de services intégrés à 100 Mile House, Grand Forks, Dawson Creek, et Fort St. John.
- Le personnel du SDSI dans ces communautés utilise maintenant la technologie pour se concentrer sur la prestation de service virtuelle à une base de client qui s'étend à toute la province. Service BC est complètement responsable quant à la prestation de services au guichet pour les clients locaux. Du point de vue du citoyen, ces centres de service délivrent une expérience de service plus cohérente et permettent une transition de service presque transparente entre les organisations.

Sophia Howse
Directrice exécutive,
Provincial IDIM Program,
Bureau du DPI
Ministry of Technology,
Innovation & Citizens'
Services
250-213-7855
Sophia.Howse@gov.bc.ca

Ron Hinshaw
Directeur exécutif, Service
BC
Ministry of Technology,
Innovation & Citizens'
Services
250-356-2031
Ron.Hinshaw@gov.bc.ca

Ron Hinshaw
Directeur exécutif, Service
BC
Ministry of Technology,
Innovation & Citizens'
Services
250-356-2031
Ron.Hinshaw@gov.bc.ca

	<p><u>Projet de consolidation et de transformation des centres de contact</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En 2014, le Cabinet a donné l'ordre de consolider les centres de contact dans tout le gouvernement pour améliorer l'accès aux citoyens. • En réponse, d'ici juin 2017, Service BC procurera une nouvelle solution de centre de contact pour remplacer le service actuel. • La nouvelle solution de service s'efforce d'équilibrer les moyens les plus efficaces et les moins coûteux pour fournir des services de centres de contact tout en maintenant des niveaux de la satisfaction des citoyens. • L'état futur du modèle des centres de contact en serait un avec des transitions presque transparentes et une expérience de qualité du service cohérente entre les canaux et les secteurs d'activité. • Pour les partenaires aux ministères, le futur modèle des centres de contact ajoute de la valeur en permettant aux ministères de concentrer leur expertise sur une prestation de service complexe. • Les nouveaux centres de contact seront un premier point de contact pour le libre-service, en plus de fournir des services transactionnels informationnels et appropriés. • Pour le gouvernement, ce modèle ajoute de la valeur en prenant une approche pangouvernementale à la prestation de service, en tirant avantage des technologies existantes et en maximisant les ressources en dotation et l'expertise <p><u>PayBC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La vision de PayBC est de simplifier et de normaliser les processus opérationnels et de fournir une solution de paiement cohérente pour les citoyens et pour les entreprises. • PayBC permettra la normalisation des factures et des comptes, et facilitera une expérience de paiement normalisée pour les citoyens et les entreprises en C.-B. De plus, il fournira un traitement normalisé pour le personnel financier du gouvernement. • PayBC soutiendra des canaux de paiement multiples et fournira un applet de paiement en ligne collectif normalisé de première ligne pour les clients. • PayBC construira de la fonctionnalité pour tous les comptes débiteurs (CD), pour les exigences de gestion au niveau du paiement et des revenus, et prendra avantage du service de paiement électronique du Trésor qui prévoit le paiement de l'interchange entre les banques et le gouvernement. Il utilisera les solutions de gestion de l'identité du gouvernement (BCeID, Services Card de la C.-B.). • La phase 1 de PayBC sera livrée en juillet 2016 et offre des choix de paiement pour un petit nombre de services. Le service s'étendra sur une période d'année donnée. <p><u>MyGov</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • MyGov vise à permettre aux Britanno-Colombiens d'accéder de façon sécurisée et de gérer des services gouvernementaux pertinents au moyen d'une interface digitale cohérente avec le gouvernement, et, avec le temps, au secteur public de 	<p>Adriana Poveda Directrice, Service BC Ministry of Technology, Innovation & Citizens' Services 778-698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p> <p>Stu Hackett Directeur exécutif, services de soutien stratégique, Service BC Ministry of Technology, Innovation & Citizens' Services 250-952-9585 stu.hackett@gov.bc.ca</p> <p>David Hume Directeur exécutif, participation des citoyens, division des initiatives stratégiques, ministère des</p>
--	--	--

	<p>la C.-B. Il aide les citoyens à connaître les services qui sont pertinents pour eux, à se faire avertir sur l'état de leurs demandes, et à gérer leurs renseignements personnels d'une façon qui soit sûre, fondée sur le consentement et une confidentialité améliorée</p> <ul style="list-style-type: none"> • La vision est un choix de service digital moderne et pratique pour les Britanno-Colombiens qui veulent accéder aux services du secteur public en ligne. • Nous imaginons un modèle de « personnalisation progressive » où un citoyen a le choix de partager des renseignements, son expérience peut alors devenir plus adaptée à ses besoins. Cependant, MyGov ne créerait pas de nouveaux services ou de nouvelles données, mais fournirait à la place une « vue » sur les renseignements et les services des ministères, des secteurs de programmes, et des fournisseurs de services. Grâce à la gestion de l'identité, MyGov sera une fenêtre qui permettra aux utilisateurs de transmettre des informations aux secteurs de programmes qui restent responsables de la gestion et du maintien des renseignements personnels des citoyens 	<p>Communications de l'État et de l'intéressement du public 250-589-9043 David.Hume@gov.bc.ca</p>
<p>3. Enjeux et besoins Décrivez brièvement tout enjeu sur la prestation de services dont vous souhaitez faire part au Conseil et l'aide que vous aimeriez obtenir de la part du CPSSP.</p>	<p><u>Services Card de la C.-B.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Discussion en cours sur l'Interchange digital du Canada pour soutenir la gestion de l'identité 	<p>Sophia Howse Directrice exécutive, Provincial IDIM Program, Bureau du DPI Ministry of Technology, Innovation & Citizens' Services 250-213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca</p>
<p>4. <u>Planification pour les réunions du Conseil</u> Veuillez préciser des sujets d'intérêt particulier pour votre administration en prévision des futures réunions du Conseil. (Veuillez fournir une brève description pour chaque élément.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mettre en valeur les initiatives de libre-service mises en œuvre dans toutes les administrations de la C.-B., voici des exemples : • My Self Serve (MySS) — Portail en ligne pour l'aide au revenu — Ministry of Social Development and Social Innovation • StudentAid BC — Demande et suivi de prêt étudiant en ligne — Ministère de l'Enseignement supérieur • Financement pour l'autisme et subventions pour la garde d'enfant — Portail client en libre-service en ligne — Ministère des Enfants et de la Famille • Projet de permis pour les ressources naturelles — Demandes et permis en ligne — Ministry of Forests, Lands and Natural Resource Operations 	