

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Service Nouvelle-Ecosse

<p>1. Réalisations Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • D'importants progrès ont été réalisés en ce qui a trait au projet du groupe de démarrage d'entreprises. Le lancement du prochain ensemble est prévu pour le printemps 2016. Les enseignements pratiques tirés de ces travaux seront intégrés au projet de démarrage accéléré d'une entreprise du groupe de travail des services aux entreprises du CPSSP. • On a parachevé la demande de proposition (DP) pour la solution Wildlife and Fishing e-Licensing (permis en ligne pour la pêche et la faune) et on est prêt à la diffuser à la collectivité des fournisseurs afin d'obtenir des commentaires. • Service Nouvelle-Écosse (SNE) respecte maintenant pleinement les normes de l'industrie des cartes de paiement (ICP). La Norme de sécurité des données (NRD) de l'ICP se compose de 12 exigences visant à protéger les données des titulaires de carte. • Stratégie de gestion des effectifs – En préparation de l'exercice 2016-2017, on a mené un bon nombre d'analyses pour transformer les services en personnes afin qu'ils respectent les cibles établies en matière de prestation de services qui consistent à répondre aux clients dans un délai de 20 minutes. L'analyse s'est traduite par l'embauche d'effectifs saisonniers afin de traiter l'augmentation du volume de clients au cours de la période de pointe estivale et par un plan visant le passage à un modèle de dotation privilégié (temps plein et temps partiel) en vue de répondre à la demande des clients hors des périodes de pointe. • Accès Nouvelle-Écosse passe à la technologie sans fil – Au cours de l'exercice 2015-2016, tous les centres d'Accès Nouvelle-Écosse ont été équipés d'un service Internet sans fil en vue d'améliorer le taux de satisfaction des clients néo-écossais qui attendent un service en plus de leur fournir la possibilité d'effectuer des transactions en ligne au lieu d'attendre. • Le projet Lean Six Sigma réduit les temps d'attente dans les centres d'Accès Nouvelle-Écosse – Les services en personne ont entrepris deux projets Lean Six Sigma pour simplifier les processus, réduire les temps d'attente et maximiser le temps qu'un représentant au comptoir peut passer à aider les clients. • On a effectué un examen des différents modèles de prestation des registres du SNE (registres des renseignements fonciers, des immatriculations et des sociétés par actions). On a pris la décision de continuer à appliquer le modèle à l'échelle du gouvernement. • On a terminé le plan des installations du service du registre foncier consistant à réduire de 18 à 5 le nombre de bureaux régionaux. Cette diminution a été rendue possible étant donné le taux élevé de demandes en ligne. <p><u>Participation et consultation</u></p> <p>La mobilisation des parties prenantes continue d'éclairer les travaux relatifs aux services en ligne de la Nouvelle-Écosse offerts aux entreprises et aux particuliers.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dans le cadre d'ateliers en personne, SNE a demandé des commentaires et des réactions à des associations d'entreprises et à des propriétaires d'entreprises récemment inscrits au processus de création d'entreprises en Nouvelle-Écosse (N.-É.) pour soutenir l'élaboration et la mise en œuvre d'une Trousse de lancement d'entreprise. • On a mené d'importantes activités de mobilisation et de consultation sur le Programme d'aide au chauffage (PAC) pour comprendre comment le service pourrait être mieux livré en tirant parti du canal numérique. • Mobilisation de la collectivité des concessionnaires de véhicules automobiles concernant l'élaboration d'exigences pour un nouveau service en ligne visant les concessionnaires. • Mobilisation des employeurs des transporteurs routiers commerciaux sur l'élaboration d'un nouveau service en ligne pour la communication du dossier de conducteur. 	<p>Natasha Clarke Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>
--	---	---

<p>2. <u>Priorités</u> Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Intégrer les Services en ligne de la N.-É. avec sa solution de gestion des justificatifs d'identité, de l'identité et de l'accès (projet Signet) et continuer à en tirer parti pour fournir davantage de services numériques. • Continuer l'élaboration de la politique numérique pour établir clairement le rôle de la prestation de services numériques à l'intérieur du gouvernement et définir l'autorité de décision relative au canal numérique. • Mettre en œuvre une solution numérique qui permettra aux Néo-Écossais de présenter facilement des demandes au titre du PAC et réaliser des économies pour le gouvernement. • Continuer à élargir la mise en œuvre et l'utilisation de l'outil d'analyse en vue d'élargir la gamme de renseignements recueillis et utilisés pour éclairer les décisions relatives à l'amélioration continue du canal numérique. • Mettre en œuvre un service en ligne pour les concessionnaires de véhicules automobiles qui intègre le transfert électronique de fonds comme une option de paiement. • Concevoir et mettre en œuvre un service « obtenir un premier permis de conduire » qui offrira une solution moderne à un public plus jeune qui est habitué d'accéder à des services numériques simples et rationalisés. • Mettre en œuvre des fonctionnalités modernisées de centre d'aide pour soutenir tous les canaux de prestation de services, y compris en NS Online. • Sélectionner un fournisseur pour un système de permis de conduire avec photo pour un bureau des véhicules automobiles du Canada atlantique qui permettra l'émission continue de cartes d'identité et de permis de conduire avec photo dans le cadre de la transition de l'émission au comptoir à une émission centralisée. • Mettre à jour et publier la demande de propositions visant le remplacement du système de registre des sociétés par actions. 	<p>Natasha Clarke Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>
<p>3. <u>Questions et besoins</u> Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Stratégie des médias sociaux • Stratégie pour le recours à la technologie mobile • Politique numérique • Stratégie de soutien du client interactive et modernisée • Stratégie viable, efficace et répétable de mobilisation et d'expérience utilisateur 	<p>Natasha Clarke Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>

<p>4. <u>Planification des réunions du Conseil</u> :</p> <p>Veillez déterminer des sujets d'intérêt particulier pour votre territoire en prévision des futures réunions du Conseil. <i>(Prière de fournir une brève description pour chaque élément.)</i></p>	<p>Transformation numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gouvernance numérique – Les structures actuelles du gouvernement représentent un obstacle à la transformation numérique. Il faut clarifier la gestion, l'autorité et la responsabilité des services numériques. • Modèle de prestation de services – Le passage au gouvernement numérique doit reposer sur un modèle de prestation de services défini qui explique clairement à tous les ministères l'accès, la création, le soutien et le financement de leurs services numériques. • Structure ou culture organisationnelle et attentes de l'utilisateur – Les clients s'attendent maintenant à interagir de façon numérique, c'est leur nouvelle manière de communiquer avec le monde, leur nouvelle « norme ». La prestation de services numériques oblige les gouvernements à faire preuve d'agilité. Les structures et les processus actuels sont adaptés aux silos dont se compose le gouvernement traditionnel et ne sont pas propices à l'agilité. • Éducation et formation professionnelle – Notre organisation a besoin d'ensembles de compétences spécifiques pour orienter et diriger la transformation numérique. • Politiques et lois – Nos lois, politiques et règlements actuels ont été créés (en grande partie) sans tenir compte de l'environnement numérique. Il existe des exigences traditionnelles (comme les signatures manuscrites) qui entravent le passage à un gouvernement véritablement numérique. 	<p>Natasha Clarke Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>
---	---	---