

Modèle de partage de l'information du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) –

Septembre 2018

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil.

COMPÉTENCE :	Personne-ressource
<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"> • En partenariat avec notre ministère des Services internes (MSI), Service Nouvelle-Écosse (SNE) continue de faire progresser les travaux liés à l'élaboration d'un programme numérique pour la Nouvelle-Écosse (N.-É.). <ul style="list-style-type: none"> ◦ SNE collabore avec Public.Digital pour élaborer une stratégie relative au numérique pour la N.-É., et les exigences relatives à un programme numérique pour appuyer l'exécution de la stratégie. • En partenariat avec le ministère du Travail et de l'Enseignement supérieur pour fournir une expertise et des conseils liés à la conception de services sur l'élaboration d'un service virtuel de carrière – NS Works Digital Service (Service numérique sur l'emploi de la N.-É.). • Mise en œuvre d'une version alpha d'un Tableau de bord d'évaluation des services qui assure le suivi des progrès des mesures clés du Ministère énoncés dans notre plan d'affaires. • L'Équipe de gestion de l'identité du MSI s'est installée au même endroit que l'Équipe des services numériques à SNE. Cette mesure crée une « porte principale » qui permet aux ministères d'accéder au soutien pour la transformation numérique. Elle constitue également un effort pour rapprocher les affaires et la technologie de l'information (TI) afin de répondre aux besoins des utilisateurs. • Participation au sous-comité de la gestion financière du Partenariat sur le logement et l'itinérance afin de déceler et de résoudre des problèmes dans l'obtention des pièces d'identité requises pour l'encaissement de chèques. • Élaboration d'une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (ÉFVP) décrivant les exigences conceptuelles et la conception d'un nouveau Service des dossiers de conducteur en ligne. • SNE s'est associé avec Enterprise Registry Solutions pour moderniser le système informatique du Registre des sociétés de capitaux. • Mise en œuvre d'un nouveau système central de délivrance de permis photo du Bureau des véhicules automobiles (BVA) qui transférera la délivrance des cartes d'identité photo et des permis de conduire du comptoir à la délivrance centrale. • Mise en œuvre du projet pilote du Poste d'accueil dans nos centres Accès N.-É. pour opérationnaliser le rôle que joue notre Bureau d'accueil à ces emplacements. Le but de ce projet est de bien trier les clients avant d'aller au comptoir et de leur

	<p>donner un accueil chaleureux dans le cadre de la réalisation de l'excellence du service à la clientèle.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mise en œuvre des changements à notre système de numérotation Qmatic dans nos centres Accès N.-É. pour inclure des améliorations telles que l'utilisation d'un langage plus simple, l'ajout d'une option d'accessibilité, et la présentation en français et en anglais. • Mise à l'essai d'une initiative pour notre service en personne que vise à embaucher la « bonne personne » pour le poste. Cette initiative utilise de nouveaux outils pour évaluer les candidats les diverses caractéristiques et compétences dans le cadre du processus de sélection initial – des facteurs clés dans le rôle d'un représentant de première ligne du service à la clientèle. • Pour continuer nos efforts dans la prestation de services accessibles et faciles, il y a maintenant des iPad dans tous les centres d'Accès N.-É. en personne pour faciliter les « services de traduction » lorsque des barrières linguistiques constituent un problème, de même que la promotion de l'utilisation de nos services en ligne. • Poursuite des avancements dans notre stratégie visant à améliorer l'expérience des clients en lançant des « badges nominatifs » dans tous les centres d'Accès N.-É. en personne. • Mise en œuvre de Skillsoft pour favoriser l'apprentissage en ligne des compétences en service à la clientèle. • Mise en œuvre des plaques d'immatriculation spéciales en gaélique et en micmac. • Poursuite de l'atteinte continue des niveaux de service dans notre service en personne de servir 80 % de nos clients en 20 minutes ou moins. <p>Mobilisation/Consultation</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer de concentrer ses efforts sur la sensibilisation à l'interne à l'égard de l'importance de la conception de service axée sur la personne. La planification et l'exécution de projets de recherche à un stade précoce contribueront à la compréhension des comportements de l'utilisateur, à la définition (pas seulement la validation) des besoins de l'utilisateur et à la découverte de connaissances qui peuvent être utilisées pour éclairer la conception de la solution finale. • À la suite du projet Demander à l'utilisateur, SNE a effectué une recherche de découverte qualitative, avec des parents et des étudiants, sur le Processus de planification du programme, en déterminant des façons de simplifier le processus. Les constatations ont été fournies à la Commission sur l'éducation inclusive. • Lancement d'un laboratoire sur la facilité d'emploi à l'automne de 2016 et réalisation des essais de facilité d'emploi suivants au cours des derniers mois : 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> ○ Partenariat avec le Department of Information, Communications and Technology Services (ICTS) (ministère de l'Information, des Communications et des Services technologiques (ICST)) pour effectuer des essais de facilité d'emploi sur leur système de billetterie du bureau d'aide de même que sur leur Emergency App (Application de signalement d'urgence). ○ Aide visant à faire avancer le programme d'innovation de la province grâce à la réalisation d'essais de facilité d'emploi concernant une ébauche de la Politique sur l'innovation avec des fonctionnaires. ○ SNE a établi un partenariat avec la Commission de la fonction publique (CFP), pour effectuer des essais de facilité d'emploi d'un prototype alpha pour un service interne appelé « The Hub » (Le Carrefour) ainsi que leur Système de gestion de l'apprentissage. ○ SNE a établi un partenariat avec le ministère des Ressources naturelles pour effectuer des essais de facilité d'emploi sur leur Système de délivrance des permis de chasse en ligne. ○ SNE a établi un partenariat avec la Division des alcools et des jeux de SNE pour effectuer des essais de facilité d'emploi sur notre nouveau Permis de loterie avec billets (moins de 4 000 \$). ○ Partenariat avec le ministère de la Justice pour effectuer des essais de facilité d'emploi sur le Portail des services aux victimes. 	
<p>2. Priorités : 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"> • Le mandat et la gouvernance relatifs au programme numérique de la Nouvelle-Écosse. • Élaboration d'une Stratégie relative au numérique pour la Nouvelle-Écosse. • Établissement d'un Programme numérique pour la Nouvelle-Écosse. • Avancement des plateformes communes d'habilitation clés pour la Nouvelle-Écosse (p. ex., identité, avis et paiement) <ul style="list-style-type: none"> ○ Enquête sur la lettre d'accord 2/3 pour l'identité des citoyens ○ Rationalisation de la facilité d'emploi et de l'intégration de la plateforme d'identité numérique ○ Mobilisation et consultation au sujet de la notification et du paiement • Continuer de faire progresser les initiatives de Transformation des registres (Société de capitaux, état civil, véhicules automobiles, et terrains). • Mettre en œuvre d'un service en ligne destiné aux concessionnaires automobiles qui permettra des échanges de renseignements électroniques pour certaines demandes fréquentes relatives aux véhicules et qui intègre les virements électroniques comme option de paiement. 	

- Mettre en œuvre la capacité de saisir et d'afficher des **caractères français** dans le prénom et le nom de famille des permis de conduire et des cartes d'identité avec photo.
- Mettre en œuvre la capacité de saisir et d'afficher **des prénoms et des noms de famille plus longs** (40 à 96 caractères) sur les documents du BVA, y compris les cartes photo.
- Étudier des **solutions mobiles possibles de prise de photo** pour les permis de conduire et des cartes d'identité avec photo.
- Achever un **projet Green Belt** (Ceinture verte) visant à améliorer les gains en efficience liés à la délivrance de plaques d'immatriculation temporaires de 30 jours.
- Modifier les exigences des programmes du BVA pour appuyer les modifications législatives pour les infractions de **conduite avec facultés affaiblies par les drogues**.
- SNE continuera de faire progresser notre travail sur la **Voix du client**, qui est un élément essentiel de notre parcours vers l'excellence pour mobiliser activement nos clients.
- Concevoir un service « **comment obtenir un permis de conduire** » qui fournira une solution moderne à un jeune public qui est habitué à accéder à des services numériques simples et rationalisés.
- Collaborer avec le ministère de la Justice pour inclure les **paiements en dédommagement**, et la capacité de payer au moyen de la plateforme de paiement de la Nouvelle-Écosse, dans notre service en ligne.
- Application des données comportementales pour améliorer la conception et la prestation de notre service actuel de **Renouvellement de la plaque de véhicule en ligne** afin de continuer à augmenter l'utilisation numérique.
- Conclure un partenariat avec le ministère des Ressources naturelles et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture pour la prestation de **permis électroniques pour la chasse et la pêche**.
- Élaborer et offrir une formation sur les **compétences générales en service à la clientèle**.
- Continuer à appuyer **programme de transformation sociale** du ministère des Services communautaires.
- Mettre en œuvre une solution numérique qui permettra aux Néo-Écossais de demander facilement un **permis de loterie avec billets** de moins de 4 000 \$.
- Mettre en œuvre des offres numériques pour fournir aux clients la capacité de voir en ligne les **délais d'attente** aux centres Accès N.-É. en personne.

	<ul style="list-style-type: none"> SNE, en tant que membre du Comité des hauts fonctionnaires sur l'excellence du service du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, permettra de créer et de réaliser une vision commune de l'excellence du service et l'amélioration de l'expérience des citoyens pour les Néo-Écossais qui interagissent avec la province. 	
<p>3. Présentation/échanges : Y a-t-il des ressources dans votre administration, telles que des demandes ou des processus que d'autres administrations pourraient vouloir mettre en œuvre sur leur propre territoire? <i>(Cette information aidera dans la planification de l'ordre du jour pour les prochaines réunions.)</i></p>	<p>Le Gouvernement dans l'ère numérique</p> <p>SNE, en collaboration avec le MSI, a reçu l'approbation du gouvernement pour :</p> <ul style="list-style-type: none"> Créer une stratégie relative au numérique pour le gouvernement. Déterminer des exigences de haut niveau pour les « plateformes » communes de base comme le paiement, l'identité et la notification. Élaborer les exigences d'un « programme » numérique pour appuyer l'exécution de la stratégie relative au numérique. <p>Le but est de créer une expérience uniforme des clients, où les Néo-Écossais, les entreprises et les particuliers peuvent avoir un accès simple, rapide et meilleur aux services de bout en bout.</p> <p>SNS a retenu les services de Public.Digital, une entreprise du Royaume-Uni qui aide les gouvernements, les organismes, et les cadres supérieurs et représentants élus réaliser la transformation numérique à grande échelle. L'entreprise est constituée des cofondateurs et des intervenants clés qui ont mené la transformation numérique du gouvernement du R.-U.</p> <p>Plus précisément, Public.Digital :</p> <ul style="list-style-type: none"> appuiera l'élaboration d'une stratégie relative au numérique pour le gouvernement; élaborer les exigences d'un « programme » numérique pour appuyer l'exécution de la stratégie relative au numérique. <p>Parcours vers l'excellence</p> <ul style="list-style-type: none"> SNE continuera de faire progresser notre travail sur la Voix du client, qui est un élément essentiel de notre parcours pour mobiliser activement nos clients. SNS est sur le point de déployer un plan de Sondage de rétroaction des citoyens et des entreprises qui entreprendra une recherche sur les transactions et la réputation auprès des quatre segments de clientèle de façon planifiée. SNE élabore actuellement une politique et un cadre pour la gestion systématique de la rétroaction de ses clients. En outre, nous nous préparons à achever le deuxième sondage annuel de rétroaction des employés, qui fournit la Voix de l'employé sur l'expérience des clients et les problèmes liés au service. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • La culture d'amélioration continue est de plus en plus intégrée au SNE, au moyen du déploiement du Cadre d'amélioration continue. L'accent dans la formation, l'exécution du projet et la mobilisation des employés de première ligne dans la formation sur la Sensibilisation, White Belt (Ceinture blanche), 5S + S, la Gestion des processus et Yellow Belt (Ceinture jaune) a des répercussions sur la culture. • Les projets réussis ont été mis en vedette à la Journée inaugurale d'innovation de SNE à l'automne de 2017. SNE a neuf LSS Green Belts qualifiés qui travaillent sur les efficacités des programmes et des processus et huit projets Green Belt en cours. Les projets sont axés sur l'amélioration de l'expérience des clients et la réduction de la paperasse. Une collectivité de pratique est en cours d'élaboration pour faciliter la promotion de la culture et la communication des pratiques exemplaires. • L'investissement dans l'amélioration continue des cours et Lean Six Sigma a mené à une augmentation de l'engagement des employés et à l'amélioration de la satisfaction des clients. 	
<p>4. Enjeux et besoins : 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"> • Opérationnaliser la responsabilité des systèmes de la TI internes du gouvernement (p. ex., un mandat, des pouvoirs, des rôles et des responsabilités clairement définis). • Préoccupations relatives à la vie privée dans la prestation de services numériques, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ La clarté à savoir quels renseignements sont considérés des renseignements personnels; la gestion des renseignements personnels; et l'utilisation des fournisseurs de services tiers. La Nouvelle-Écosse a tiré parti de Google Analytics pour analyser et mesurer le service. L'utilisation de l'adresse IP et de la gestion au sein de Google continue à être présentée comme un risque. Une approche canadienne de collaboration pour atténuer ce risque pourrait être avantageuse pour toutes les administrations. ○ Approche de respect du cadre législatif et des pratiques exemplaires relatives à la vie privée pendant les interactions avec le public sur la conception des services (p. ex., recherche des opinions et essais de facilité d'emploi) pour s'assurer que les services sont conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs. • Recrutement et/ou passation de marchés des concepteurs de service et des gestionnaires de produits – ressources limitées dans le marché. 	