

## Modèle de partage de l'information du 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><b>1. Réalisations :</b>            Veuillez décrire brièvement les <b>principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes</b> franchies au sein de votre administration <b>au cours des six à douze derniers mois.</b></p>	<p><b>Cadre du service – Professionnalisation de la pratique du service</b>            Notre cadre du service articule notre approche pour livrer notre meilleur service aux citoyens et aux entreprises. Composé de principes de pratique (p. ex., traiter chaque personne avec respect), de valeurs et d'engagements (p. ex., agir avec intégrité), d'approches (p. ex., services avec cœur, relation d'aide, leadership de la fonction) et de croyances (p. ex., l'importance d'avoir des employés bien dirigés et engagés), le cadre oriente tout ce que nous réalisons. Étant donné l'importance d'avoir des employés bien dirigés et engagés pour livrer les meilleurs services (la chaîne de valeur des services), la première année de la mise en œuvre s'est concentrée sur les tactiques conçues pour professionnaliser les capacités, les connaissances et les compétences de notre effectif y compris :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veiller à ce que les pratiques de recrutement reflètent l'esprit et l'intention du cadre du service (p. ex., un langage normalisé pour les offres d'emploi);</li> <li>• réviser l'orientation des employés pour donner autant d'importance à la façon dont BC effectue le travail et à ce qu'il en fait;</li> <li>• élaborer des buts de travail normalisés pour le rendement de l'employé qui s'harmonise avec le cadre de service;</li> <li>• mandater tout le personnel pour faire la formation du service axé sur le citoyen pour les professionnels du service et les gestionnaires du service, avec la certification qui est obligatoire pour tout le personnel de gestion y compris la direction.</li> </ul> <p>Des investissements continus dans notre effectif ont entraîné des taux d'engagement élevés pour l'organisation au cours de Sondages successifs sur le milieu de travail.</p> <p><b>Centre de contact</b>            En 2014, Service BC a reçu la directive d'évaluer et, lorsque soutenu par les analyses de rentabilisation, de regrouper les services en personnes et des centres d'appel dans l'ensemble du gouvernement avec pour but de créer un modèle de service à guichet unique pour les citoyens. Cette consolidation en cours devrait réduire la frustration des citoyens et améliorer l'efficacité de la prestation de services du gouvernement. Par l'entremise d'une consolidation continue, la province a l'occasion de promouvoir l'intégration et le regroupement de services liés pour les citoyens, accroître la normalisation du service et atteindre les économies d'échelle.</p> <p>Ron Hinshaw            Directeur exécutif            Direction de la prestation des services            Division Service BC            Ministère des Services aux citoyens            250-356-2031  <a href="mailto:Ron.Hinshaw@gov.bc.ca">Ron.Hinshaw@gov.bc.ca</a></p> <p>Jeannette Eason            Directrice, Centres de contact            Direction de la prestation des services            Division Service BC            Ministère des Services aux citoyens            778-698-2045  <a href="mailto:Jeannette.Eason@gov.bc.ca">Jeannette.Eason@gov.bc.ca</a></p>

La vision du Centre de contact de Service BC est un service consolidé et intégré qui est accessible, efficace et qui répond aux besoins des citoyens de la Colombie-Britannique. La vision comprend une approche « à l'échelle du gouvernement » pour la prestation de services. Pour permettre sa réalisation, le Centre de contact a fait la transition vers un nouveau vendeur en juin 2017, a regroupé deux bureaux d'aide et le service de requête générale, transformant la technologie pour réaliser la vision de Service BC.

Au cours de l'année dernière, le Centre de contact a intégré avec succès 4 programmes additionnels du gouvernement et est en processus d'intégration pour deux autres. L'ampleur du travail s'est aussi agrandie des services d'information et de référence aux services transactionnels. Des efforts d'amélioration continue se sont focalisés sur le regroupement des services. Le nouveau modèle a une approche axée sur le citoyen afin d'augmenter la satisfaction, réduire les efforts et augmenter l'accessibilité aux services du gouvernement pour les citoyens.

***The Q***

The Q est un système de gestion du flux de clientèle qui permet à Service BC de gérer efficacement ses opérations en saisissant des données comme les temps d'attente et les délais de transaction, spécifique à chaque programme et service que les citoyens demandent. Cette application a été élaborée à l'interne par Service BC en utilisant le Developer's Exchange, les sources ouvertes, une méthodologie agile et une approche de conception centrée sur l'utilisateur.

- Les données sont converties en renseignements opérationnels qui informent l'expérience des citoyens par les niveaux d'occupation et les modèles de dotation, la demande des citoyens sur les services du gouvernement, l'assurance de la qualité et l'amélioration continue.
- The Q est conçu et construit pour être abordable, durable, dynamique et ouvert. Il peut s'intégrer et interagir avec d'autres applications et peut intégrer d'autres ministères client et services en personne, à faible prix et avec un minimum de personnalisation.
- Un projet-pilote a commencé avec 4 centres de Service BC qui adopte ce système de gestion des files d'attente et il s'est terminé avec succès cette année. The Q est maintenant mis en œuvre dans tous les centres de Service BC avec une date cible pour la mise en œuvre complète en mars 2019.

Adriana Poveda  
Directrice exécutive,  
Direction générale des  
services stratégiques  
Division Service BC  
Ministère des Services aux  
citoyens  
778-698-2090  
[Adriana.Poveda@gov.bc.ca](mailto:Adriana.Poveda@gov.bc.ca)

Adriana Poveda

	<p>The Q aide à mieux comprendre le parcours du client, peu importe l'endroit où il commence : une recherche sur le Web, une discussion avec un agent du Centre de contact ou dans un centre en personne.</p> <p><b><i>Triage des services</i></b></p> <p>Service BC a récemment terminé un projet-pilote pour déterminer si, en triant les citoyens alors qu'ils attendent pour des services à nos centres de Service BC, nous pouvions :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• réduire les temps d'attente;</li> <li>• déterminer si les citoyens étaient situés au bon endroit pour le service dont ils ont besoin;</li> <li>• assister le citoyen en l'information de tous les documents ou prérequêtes pour accéder au service dont ils ont besoin;</li> <li>• renseigner les citoyens des services disponibles en ligne;</li> <li>• personnaliser l'expérience en saluant les citoyens et en les accueillant à Service BC.</li> <li>• mesurer l'amélioration globale de l'expérience des citoyens en réalisant ce qui est mentionné ci-dessus</li> </ul> <p>Le projet-pilote a eu lieu dans 9 centres de Service BC au cours d'une période de 3,5 mois. Pendant cette période, nous avons suivi 51 000 interactions avec les citoyens et nous avons sondé les citoyens et le personnel à propos de leur expérience. Les renseignements opérationnels recueillis par ce projet étaient en grande majorité positifs et démontrent la valeur du triage. En mettant en œuvre le triage dans les centres de Service BC, nous avons été capables de :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• enlever 11 % des citoyens de la file d'attente (ils étaient au mauvais bureau, ils n'avaient pas le bon document ou le triage a répondu à leur question)</li> <li>• pour améliorer l'expérience pour les citoyens restants qui font maintenant face à des files d'attente plus courtes.</li> <li>• améliorer l'expérience des utilisateurs restants alors qu'ils sont préparés pour le service (le triage s'assure qu'ils répondent aux prérequis)</li> <li>• avoir une incidence positive sur le personnel alors qu'ils font face à des files d'attente plus courtes et servent des citoyens qui sont préparés au service.</li> </ul> <p>Les données du sondage des citoyens indiquent que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 87 % des citoyens ont identifié qu'il est important pour eux d'être salués;</li> <li>• 100 % d'entre eux étaient satisfaits avec le service reçu;</li> </ul>	<p>Directrice exécutrice, Direction générale des services stratégiques Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2090 <a href="mailto:Adriana.Poveda@gov.bc.ca">Adriana.Poveda@gov.bc.ca</a></p>
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100 % des représentants du service aux clients et 86 % de nos agents du gouvernement voient la valeur du triage et recommanderaient qu'il soit mis en œuvre dans tous les centres de Service BC.</li> </ul> <p>À la suite du projet-pilote, Service BC planifie mettre en œuvre des pratiques de triage dans ses grands centres et ses centres moyens.</p>	
<p><b>2. Priorités :</b> Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation considère comme faisant partie des <b>priorités essentielles en matière de prestation et d'initiatives de services pour les 12 à 36 prochains mois.</b></p>	<p><b><i>Expérience omnicanal</i></b> Depuis le réapprovisionnement du centre de contact, Service BC évolue le parcours des citoyens en complétant leur expérience par des canaux additionnels de service. Notre plateforme dynamique et moderne de centre de contact offre la capacité aux citoyens d'interagir avec le gouvernement non seulement par téléphone et courriel, mais aussi par message texte, clavardage, vidéoclavardage et co-exploration. Ces canaux de service modernes permettent à Service BC de promouvoir et éclairer l'adoption de programmes numériques en appuyant et en servant les citoyens par le canal qu'ils choisissent ou dont ils ont besoin.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vidéoclavardage : Service BC a terminé une preuve de concept par l'utilisation du processus d'authentification pour la carte des Services BC. Par ce service de vidéoclavardage et une application mobile, l'agent du centre de contact peut maintenant compléter l'exigence de confirmation de l'identité et autoriser la carte pour avoir accès aux services du gouvernement en ligne. La configuration de la plateforme de vidéoclavardage est prévue être terminée d'ici mars 2019 et permettra à Service BC d'offrir ce service aux autres ministères clients.</li> <li>• Co-exploration : Cette fonctionnalité permettra aux agents du centre de contact de voir la page à laquelle un citoyen nécessite de l'aide ou une résolution de problème lors de l'accès à un service en ligne. Cette capacité et le clavardage seront disponibles simultanément avec le vidéoclavardage.</li> <li>• Message texte : Service BC met actuellement en place deux projets-pilotes avec des domaines de programmes différents pour offrir aux citoyens les renseignements et les ressources dont ils ont besoin lorsqu'ils accèdent à un service du gouvernement. Les utilisateurs seront capables d'accéder aux renseignements comme l'état d'une application, les instructions d'un processus et les ressources dont ils ont besoin pour terminer une requête.</li> </ul> <p>Le projet se terminera lors de cet exercice en collaboration avec MAXIMUS Canada et l'équipe de la carte des services BC. L'agrandissement des canaux permettra aux citoyens de communiquer dans le canal de leur choix, ce qui rendra le service plus accessible dans l'ensemble de la province.</p>	<p>Adriana Poveda Directrice exécutrice, Direction générale des services stratégiques Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2090 <a href="mailto:Adriana.Poveda@gov.bc.ca">Adriana.Poveda@gov.bc.ca</a></p>

	<p><b><i>Gestion de la rétroaction, des plaintes, des incidents et des problèmes</i></b></p> <p>Service BC considère la rétroaction et les plaintes comme des occasions d'écouter et d'apprendre des citoyens et des entreprises que nous servons. Politique et procédures normalisées, y compris les montées, sont mises en œuvre dans l'ensemble des services et des canaux afin de veiller à ce que :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• la rétroaction et les plaintes soient gérées de manière juste, efficace et efficace;</li> <li>• les incidents soient gérés, compris et traités de façon à ce que l'accès au service soit maintenu;</li> <li>• les problèmes soient gérés afin de réduire les distractions qui pourraient avoir une incidence sur notre capacité à livrer des services.</li> </ul> <p>Une plateforme de gestion commune qui rendra possible l'utilisation de renseignements recueillis de la rétroaction, des plaintes, des incidents et des problèmes pour améliorer continuellement les services est mise à l'étude.</p>	<p>Sarah Francis Directrice, Pratiques et politiques Direction de la prestation des services Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-584-0431 <a href="mailto:Sarah.Francis@gov.bc.ca">Sarah.Francis@gov.bc.ca</a></p>
<p><b>3. Présentation/échange :</b> Existe-t-il des ressources dans votre compétence comme des applications, des processus, etc. que d'autres compétences pourraient avoir intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre compétence? (Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p>	<p><b><i>La modernisation du service et l'intégration du service avec le développement social et la réduction de la pauvreté</i></b></p> <p>Service BC, en collaboration avec le ministère du Développement social et de la réduction de la pauvreté (DSRP), a continué de moderniser et intégrer les bureaux de Service BC dans l'ensemble de la province afin d'augmenter l'accessibilité aux services du gouvernement pour quelques-uns de nos citoyens les plus vulnérables. Par l'entremise de ce partenariat, plus de quarante bureaux offrent maintenant des services de DSRP aux citoyens.</p> <p>Après une formation exhaustive et un soutien approfondi, le personnel de Service BC peut maintenant accéder au système de cas intégré qui lui permet de servir des clients du DSRP de manière plus efficace et efficace. Cette initiative veille également à ce que les citoyens soient mieux servis en éliminant l'exigence que certains clients dans certaines collectivités doivent voyager vers une autre collectivité pour obtenir ce service. Service BC a assumé un comptoir d'accueil qui permet de se concentrer sur la charge de travail du DSRP et augmente leur capacité à livrer des services à distance dans l'ensemble de la province.</p> <p>Service BC tire parti de leur excellent service afin de veiller à ce que les clients de DSRP reçoivent le même niveau de service que tous les autres citoyens qui recherchent des services du gouvernement offerts par Service BC. Pour le citoyen, l'intégration du service établira une consistance pour la prestation des services de DSRP qu'ils soient situés à Nakusp ou à Dawson Creek ou à Victoria! Ces projets représentent une coopération interministérielle hautement collaborative pour agrandir</p>	<p>Peggy Duncan Directrice, Conception du service et intégration Direction de la prestation des services Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2060 <a href="mailto:Peggy.Duncan@gov.bc.ca">Peggy.Duncan@gov.bc.ca</a></p>

	<p>l'accès aux citoyens et représentent une grande réalisation pour les deux organisations à la poursuite de niveaux de satisfaction plus élevée et une meilleure expérience du service en général.</p> <p>Témoignage d'un citoyen : « Je suis plus qu'heureux que vous ayez pris l'aide au revenu. J'attendais dans la file d'attente et j'observais le personnel. Je suis reconnaissant du fait qu'ils traitent tout le monde de la même façon. ».</p>	
<p><b>4. Enjeux et besoins :</b>  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>	<p><b>Chaînes de médias sociaux</b>  Les médias sociaux sont un autre moyen pour que les citoyens puissent accéder aux renseignements et à l'orientation du gouvernement provincial, offrir une rétroaction et traiter leurs plaintes. Il y a une tendance grandissante que les personnes utilisent les médias sociaux comme source de vérité, d'engagement et de nouvelles. Les médias sociaux sont largement utilisés et acceptés par une génération de citoyens connectés. Les citoyens peuvent interagir avec les comptes de médias sociaux du secteur privé et s'attendre que ce canal leur soit disponible à partir de leurs organisations de services gouvernementaux.</p> <p>Service BC a rencontré quelques défis dans la gestion des sites de médias sociaux par rapport à veiller à ce que les renseignements soient exacts et être à l'écoute pour la rétroaction et les plaintes. Actuellement, il y a une petite équipe qui travaille sur la mise à jour des renseignements sur Service BC Google Locations, l'actualisation et la mise à jour de la page Facebook de Service BC et le suivi des mentions sur Twitter. Les préoccupations soulevées sont les suivantes :</p> <p>Forum public</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• De quelle façon nous pouvons passer d'une plainte sur la place publique à une interaction privée afin de régler leurs préoccupations tout en protégeant leurs renseignements personnels.</li> <li>• Les citoyens parlent de notre organisation sur d'autres plateformes où nous n'avons aucune présence (Twitter). De quelle façon pouvons-nous gérer notre marque, notre réputation, nos plaintes, etc.?</li> <li>• De quelle façon interagissons-nous avec le public sur les médias sociaux, au téléphone ou en personne? Quelle présence avons-nous?</li> </ul> <p>Vie privée, sécurité et conformité</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les citoyens peuvent publier leurs renseignements personnels (nom complet, numéro de téléphone, adresse, numéro de carte d'identité).</li> <li>• De quelle façon pouvons-nous veiller à ce que nous soyons conformes – les demandes d'accès à l'information peuvent être faites dans les publications, commentaires ou, etc. sur les médias sociaux.</li> </ul>	<p>Adriana Poveda  Directrice exécutrice,  Direction générale des services stratégiques  Division Service BC  Ministère des Services aux citoyens  778-698-2090  <a href="mailto:Adriana.Poveda@gov.bc.ca">Adriana.Poveda@gov.bc.ca</a></p>

	<p>Ressources</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Des ensembles de compétences spécialisés sont nécessaires pour gérer de manière efficace les comptes de médias sociaux.</li> </ul> <p>Service BC cherche à élaborer une stratégie pour les médias sociaux et voudrait demander le partage de connaissances des autres administrations sur ce sujet.</p>	
--	--	--