

Modèle de partage de la information du CPSSP – février 2016

| COMPÉTENCE : Colombie-Britannique | Personne-ressource |
|--|--|
| Réalizations : 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><u>Les entreprises en Colombie-Britannique - Nouvelle loi sur les sociétés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une nouvelle loi sur les sociétés (<i>Societies Act</i>) a été adoptée le 14 mai 2015. • Il y a plus de 27 000 sociétés en Colombie-Britannique, depuis de petites organisations communautaires jusqu'à de grandes organisations philanthropiques. • La loi actuelle, que ce projet de loi remplace, avait été promulguée en 1977. • La nouvelle loi entrera en vigueur le 28 novembre 2016. • Les sociétés transmettront leurs documents par voie électronique au registre des entreprises. <p>Les sociétés existantes disposeront d'une période de transition allant jusqu'au 28 novembre 2018 pour transmettre une version électronique de leurs statuts, de leurs règlements et d'autres renseignements de base au registre des entreprises.</p> | <p>Carol Prest Directrice exécutive et registraire, Service C.-B.</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-356-8658 carol.prest@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Bureau de Service C.-B. à Victoria</u></p> <p>Après un pré-lancement et une période de transition couronnés de succès, le bureau de Victoria de Service C.-B. a été officiellement inauguré en septembre 2015 en présence du ministre de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens, Amrik Virk, et des maires Atwell, du district de Saanich, et Helps, du district de Victoria.</p> <p>Le bureau de Victoria de Service C.-B. dispense des services directs au comptoir à 50 % de la clientèle du ministère du Développement social et de l'Innovation sociale dans le district de la région de la capitale ainsi qu'aux clients des programmes de location à usage d'habitation, des services d'enregistrement de la C.-B. et des programmes fiscaux du ministère des Finances. Cela représente une étape importante de la transformation des services en vue de fournir aux citoyens une expérience de services intégrés et en confiant à Service C.-B. la tâche d'accomplir des travaux transactionnels de niveau 2 pour le compte du ministère partenaire.</p> <p><u>Bureaux de Service C.-B. – expansion des services en milieu rural</u></p> <p>Tablant sur le succès du lancement à Victoria et les conclusions d'un bilan détaillé, Service C.-B. et le ministère du Développement social et de l'Innovation sociale (DSIS) ont ouvert deux nouveaux centres intégrés en novembre 2015, l'un à 100 Mile House et l'autre à Grand Forks, et deux autres bureaux sont prévus pour le début de 2016. Pour faciliter la transformation des services qui est en cours, un nouveau modèle opérationnel, appelé « point de contact », a été élaboré et mis en œuvre conjointement. Il offre une expérience plus uniforme en matière de services et assure une transition fluide des services d'un organisme à un autre pour les citoyens. Service C.-B. continue de travailler avec des partenaires pour élaborer des stratégies qui exploitent des occasions d'intégrer davantage et de simplifier l'expérience des citoyens à l'échelle de la province.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le 30 novembre 2015, Service C.-B. et le DSIS ont lancé un partenariat pour la fourniture de services de niveau 2 aux clients de Grand Forks, dans la région de West Kootenay, et de 100 Mile House, dans la région de Caribou. • Service C.-B. et le DSIS ouvriront deux autres bureaux dispensant les services de niveau 2 du DSIS à leurs clients mutuels, l'un à Dawson Creek qui devrait être opérationnel à compter du 29 février 2016 et le deuxième à Fort St. John un mois plus tard, le 28 mars. | <p>Ron Hinshaw Directeur exécutif, Service C.-B.</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-356-2031 ron.hinshaw@gov.bc.ca</p> |

| | |
|---|---|
| <p><u>Programme de sensibilisation aux dons d'organes</u></p> <p>Accroître la sensibilisation des donneurs d'organes et leur inscription partout dans la province en mobilisant activement les donneurs possibles.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Après un projet-pilote de trois mois mené à l'automne de 2014 qui a été couronné de succès, Service C.-B., en partenariat avec Transplantations C.-B., a lancé un programme de sensibilisation aux dons d'organes dans les 62 bureaux de Service C.-B. le 1^{er} avril 2015. • Aux fins du lancement de ce programme, une trousse de formation complète a été élaborée et elle est actuellement partagée avec d'autres organisations. • Un système de suivi des statistiques mensuelles de chaque bureau a été conçu pour mesurer le succès du programme. • Pour accroître le rendement du programme, des receveurs d'organes ont visité plus de 20 bureaux pour expliquer comment un don d'organe avait amélioré leur vie et celle de leur famille. • Des cadres supérieurs du Ministère et des représentants de la Fondation du rein de la C.-B. ont reconnu le travail du personnel de Service C.-B. en assistant à des célébrations dans les 62 bureaux. • Avec la mise en œuvre de ce programme, Transplantations C.-B. a constaté une hausse de 36 % des inscriptions de donneurs entre avril et décembre 2015 par rapport à la moyenne quinquennale. <p>La société de l'assurance-automobile de la Colombie-Britannique songe à se joindre à ce partenariat.</p> | <p>Ron Hinshaw Directeur exécutif, Service C.-B.</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-356-2031 ron.hinshaw@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Architecture opérationnelle intégrée</u></p> <p>Le Conseil du Sous-ministre pour la transformation et la technologie a demandé qu'une architecture opérationnelle intégrée (AOI) soit élaborée pour harmoniser les besoins en matière de services des citoyens avec les objectifs opérationnels stratégiques du gouvernement provincial et les investissements futurs en GITI. Plus précisément, l'AOI a livré :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un relevé des décisions en matière opérationnelle et en matière technologique que la province a prises à l'appui de la mise en œuvre de ses propres directives stratégiques et de la transformation de ses services; • un cadre de référence opérationnel et technologique unificateur en matière de GITI qui permet de renforcer la prise de décisions au gouvernement et de réduire les risques des investissements dans les services numériques. <p>L'harmonisation est mesurée par rapport aux éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • alignement stratégique pour jauger l'harmonisation des documents stratégiques clés du gouvernement (<i>BC Technology Strategy, Citizen @ the Centre, Being the Best 2.0</i>) et les principes ou buts connexes; • alignement opérationnel pour évaluer l'harmonisation de l'écosystème opérationnel global du gouvernement et faire en sorte que les services que nous élaborons répondent aux besoins et aux attentes des citoyens et des employés; • alignement avec la stratégie du BDPI pour mesurer l'harmonisation avec les 5 piliers du BDPI qui établissent l'orientation en matière d'adoption de nouvelles technologies dans la province. Dans le cadre des initiatives, l'applicabilité des piliers sera prise en considération comme élément de la solution. | <p>Stephen Gidden Directeur, Architecture intégrée et Élaboration de normes</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-415-0340 stephen.gidden@gov.bc.ca</p> |

| | |
|---|--|
| <p><u>DataBC</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Les travaux concernant le carrefour <u>BC Developers' Exchange</u> se poursuivent. Des organismes comme BC Assessment, l'Imprimeur de la Reine et la Province collaborent activement avec les développeurs à la création de solutions technologiques du monde réel pour répondre aux besoins opérationnels. <ul style="list-style-type: none"> ○ Créer une spécification d'interface de programmation pour fournir des données d'évaluation exclusives. ○ Trouver des améliorations à apporter au code pour mieux traiter les lois provinciales. ○ Collaborer pour apporter des améliorations à la fonctionnalité d'engage.gov.bc, qui est la plateforme de mobilisation WordPress du gouvernement provincial. • Nous avons coorganisé la conférence nationale sur l'Infrastructure de données spatiales. Plus de 60 institutions du gouvernement, de l'industrie et des milieux de la recherche se sont concertés pour collaborer à la création d'un réseau de technologie qui permet de partager des données géospatiales et de l'information entre les organismes du secteur public et d'améliorer l'accès du public à ces données et à cette information. • Nous avons mis à jour la prestation et étendu l'envergure des services de cartes Web de la province. Nous avons ajouté plus de 500 nouvelles couches cartographiques, amélioré la repérabilité des services et clarifié la délivrance de permis afin de réduire la confusion à propos des autorisations d'utilisation. | <p>David Wrate Directeur, Stratégie de conception</p> <p>Communications gouvernementales et mobilisation du public</p> <p>250-588-9231 david.wrate@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Programme de la carte de service de la Colombie-Britannique (BC Services Card)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous en sommes à la troisième année du projet de cinq ans et 2,88 millions de cartes de service avaient été émises au 31 décembre 2015. • Les citoyens utilisent actuellement la carte de service pour remplacer la CareCard et à titre de justificatif d'identité. • Plusieurs possibilités d'intégration actives en cours : <ul style="list-style-type: none"> ○ Land Title & Survey Authority [autorité responsable de l'arpentage et des titres fonciers de la Colombie-Britannique] – Portail myLTSA ○ Ministry of Finance – Biller Direct ○ Ministry of Finance – PayBC ○ Provincial Health Services Authority – CareConnect ○ Ministry of Education – Service de relevés de notes pour les étudiants. ○ Ministry of Technology, Innovation & Citizens' Services – BCeID Biometrics, utilisable par la Justice pour le Centre correctionnel d'Okanagan • Nous avons créé un site Web offrant une trousse d'inscription pour aider les organismes qui souhaitent utiliser le service d'identité et d'authentification de la carte de service de la C.-B. • Nous avons élaboré une application mobile de lecture de cartes pour les appareils Android. Elle sera rendue publique dans le Google Play Store au premier trimestre de 2016. • Nous avons formé le personnel de 15 bureaux de Service BC à la délivrance de codes d'accès pour les citoyens. Tous les bureaux de Service BC doivent recevoir la formation finale d'ici à juin 2016. • Nous avons préparé le programme pour qu'il soit opérationnellement prêt à soutenir les services d'inscription et les citoyens qui utilisent la carte pour accéder aux services. | <p>Sophia Howse Directrice exécutive, Programme provincial de gestion de l'information sur l'identité, Bureau du DPI</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca</p> |

| | |
|---|--|
| <p><u>Restructuration de la prestation des services</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Un processus de recrutement de travailleurs à la protection de l'enfance a été conçu et mis en œuvre pour alléger les pressions qui s'exercent sur les gestionnaires recruteurs tout en accélérant le recrutement à certains postes importants des premières lignes, notamment une fonction spéciale de recrutement régulier pour les endroits où le recrutement est difficile. En 2015, 117 travailleurs sociaux à la protection de l'enfance ont été recrutés et 67 autres offres sont en cours de traitement; 24 de ces recrutements visaient des endroits où le recrutement est difficile. • L'équipe mobile d'intervention de la province qui déploie des intervenants dans les collectivités où il manque de personnel a été élargie. Un registre de volontaires a également été créé dans lequel sont inscrits des travailleurs sociaux investis de tous les pouvoirs délégués qui se rendent dans les collectivités pendant des périodes plus brèves pour offrir des services complets de protection de l'enfance. • La mise en œuvre d'un service provincial centralisé de dépistage aux fins de la protection de l'enfance se poursuit et le service sera offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine dans tous les secteurs de prestation de services de la province d'ici la fin de l'exercice en cours. • Les travaux de conception d'une plateforme centralisée de services ont débuté; la plateforme pourra absorber une plus grande partie de la charge de travail des travailleurs locaux des premières lignes et permettre de réaliser plus de gains d'efficacité en matière de prestation de services. <p>Priorités organisationnelles</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ouverture de 78 cliniques de santé mentale pour les enfants et les adolescents. • Évaluation des réseaux de soutien des proches aidants dans les collectivités de partout dans la province. • Mise sur pied d'une équipe d'intervention rapide dans le quartier Downtown Eastside de Vancouver, en collaboration avec d'autres fournisseurs, pour aider les jeunes plus réfractaires aux services. <p><u>Fourniture de services numériques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Téléphonie – Le Ministère a installé un nouveau système de téléphonie dans six secteurs qui permet de dispenser des programmes spécialisés dans toute la province. Le nouveau système comprend les fonctions suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ l'option de laisser un numéro et de demander d'être rappelé – pour que les personnes qui appellent au moyen d'un cellulaire ne gaspillent pas leurs minutes à attendre leur tour. ○ Temps d'attente annoncé aux interlocuteurs lorsqu'ils obtiennent la communication. ○ une fonction permettant de prévenir les superviseurs si le nombre d'appels ou les délais d'attente dépassent la norme de service établie par le secteur de programme. • Examen de formulaire – le formulaire de demande de subventions de garde à l'enfance a fait l'objet d'un examen à l'été de 2015; un formulaire révisé devrait être lancé au printemps de 2016 : <ul style="list-style-type: none"> ○ instructions faciles à comprendre et listes de contrôle pour les demandeurs; ○ le formulaire rationalisé deviendra la base d'une nouvelle demande en ligne revêtant la forme d'une entrevue. • Localisateur de services de garde à l'enfance – Le Ministère est en train d'élaborer une interface complète pour aider les familles à trouver des services de garde à l'enfance dans leur collectivité (lancement en mars 2016) : <ul style="list-style-type: none"> ○ une source unique d'information sur les services de garde à l'enfance autorisés dans la province; ○ les parents peuvent utiliser divers critères pour trouver un fournisseur selon le type, le lieu, les services et les programmes; ○ les fournisseurs de services pourront modifier leur profil et leur information au moyen d'une interface en ligne. <p>Les services provinciaux destinés aux personnes sourdes et malentendantes disposent dorénavant d'un conteneur d'urgence sur place qui leur permettra d'assurer une bonne coordination pour répondre aux besoins uniques de leurs résidents en cas d'urgence.</p> | <p>Allison Bond Sous-ministres adjointe, Division de la prestation des services</p> <p>Ministère du Développement de l'enfant et de la famille</p> <p>250-387-3810 Allison.Bond@gov.bc.ca</p> <p>Christine Massey Sous-ministres adjointe, Division des politiques et des services provinciaux</p> <p>Ministère du Développement de l'enfant et de la famille</p> <p>250-387-7090 Christine.Massey@gov.bc.ca</p> |
|---|--|

| | |
|--|---|
| <p><u>Transformation de la prestation des services</u></p> <p>Le ministère du Développement social et de l'Innovation sociale remplace le modèle régional de prestation des services par un modèle provincial :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le Ministère a pleinement opérationnalisé la prestation de ses services, ce qui a permis d'harmoniser l'accès aux services à l'échelle de la province. Le modèle fait appel à la technologie et le personnel accède aux dossiers dans une file d'attente centralisée. Le modèle a également modifié la façon dont les demandes de services administratifs sont traités et la façon dont des mesures sont prises pour y répondre, ainsi que la façon dont le travail est géré. • Ces changements visaient à améliorer le service, à optimiser les ressources et à adopter des pratiques normalisées et uniformes qui augmenteront la confiance du public envers le gouvernement et qui permettront au personnel de bien comprendre les rôles et les attentes. • Le ministère s'attend à ce que des attentes transparentes en matière de services amènent les clients à lui faire davantage confiance en sachant qu'il répondra à leurs besoins à un moment précis. De plus, les clients seront heureux de vivre la même expérience de service, peu importe l'endroit où ils se trouvent dans la province. • Au printemps de 2016, le Ministère va instaurer un nouveau quart de travail de 10 h à 18 h au centre de contact, ce qui l'aidera à répondre à tous les appels dans la file d'attente au quotidien. Les appelants qui ont choisi d'être rappelés pourront l'être jusqu'à 18 heures les jours de semaine. (Les heures des appels entrants continueront d'aller de 9 h à 16 h, heure du Pacifique, tous les jours de la semaine sauf les jours fériés.) | <p>Raymond Fieltsch Directeur exécutif, Division de la prestation des services</p> <p>Ministère du Développement social et de l'Innovation sociale</p> <p>250-356-2220 Raymond.Fieltsch@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Mon libre-service (Mon LS) – portail en ligne</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mon libre-service est accessible dans toute la province et modernise la prestation des services ministériels en offrant à la population plus de choix quant à la façon, au moment et à l'endroit d'obtenir les services du ministère – donnant lieu à une commodité, une autosuffisance et une autonomie accrues. • Les clients inscrits peuvent choisir le libre-service pour les services suivants : accéder à l'information de leur dossier en tout temps, y compris le montant de leur chèque mensuel et la méthode de paiement; s'informer de l'état de leur rapport mensuel (talon) et de la limite des revenus annuels exemptés; recevoir des rappels et des messages importants du Ministère; télécharger des documents; répondre à des messages des préposés; imprimer une confirmation de l'assistance; et finaliser une inscription par téléphone. Les clients peuvent également soumettre leur rapport mensuel (talon) par le portail en ligne. • Voici les avantages tant pour les clients que pour le personnel : <ul style="list-style-type: none"> ○ Moins grand nombre de visites et d'appels au bureau ○ Moins de documents à traiter ○ Processus simplifiés en mettant à profit la technologie pour automatiser les tâches courantes ○ Réorientation des efforts du personnel sur des tâches plus complexes et de plus grande valeur ○ Réduction des frais postaux ○ Réduction des temps d'attente et du nombre d'appels répétés • En décembre 2015, il y avait environ 18 000 clients inscrits à Mon LS et le Ministère a finalisé les améliorations de la phase 3 dont les clients pourront se prévaloir dès mars 2016. | <p>Raymond Fieltsch Directeur exécutif, Division de la prestation des services</p> <p>Ministère du Développement social et de l'Innovation sociale</p> <p>250-356-2220 Raymond.Fieltsch@gov.bc.ca</p> |

| | |
|--|--|
| <p><u>Aide aux études C.-B.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Chaque année, Aide aux études C.-B. (AECB) dispense de l'aide financière à quelque 70 000 étudiants qui étudient en Colombie-Britannique, ailleurs au Canada ou à l'étranger. Pour ce faire, AECB traite plus de 96 000 demandes chaque année, en plus de recevoir environ 125 000 demandes d'information par téléphone. • En 2015, environ 860 000 personnes ont visité le site Web d'AECB et visualisé plus de 25 millions de pages. • Pour alléger les contraintes et régler les problèmes d'AECB dans sa forme actuelle, le ministère des Études supérieures (MES) de la province a lancé, en janvier 2013, une initiative de modernisation d'AECB (MOD-AECB). • La première phase de l'initiative s'est déroulée entre janvier 2013 et mai 2015. • Cette première phase a permis : <ul style="list-style-type: none"> ○ de réduire de 18 jours à 2 jours les délais de traitement des demandes pour les étudiants qui renouvellent une demande; ○ de réduire les documents papier de 405 000 à 40 000 par année (réduction de 90 %); ○ d'offrir une expérience plus interactive aux étudiants et aux établissements d'enseignement au moyen de formulaires conviviaux et d'interfaces pour mobiles; ○ de donner accès au site Web par mobile (environ 24 % des personnes qui visitent le site Web utilisent un dispositif mobile); ○ d'aider les étudiants et les familles à faire des choix plus éclairés en matière d'études; ○ d'offrir un processus amélioré d'analytique de l'information et des données pour améliorer la prise de décisions par le gouvernement; ○ de réduire de 23 000 à 5 000 par année le nombre de demandes imprimées d'aide financière aux études; ○ d'offrir un service de correspondance en ligne par l'entremise du portail d'AECB; ○ l'initiative s'est vu décerner par l'Alliance canadienne pour les technologies avancées le Prix d'excellence 2014 dans le secteur public pour l'informatique délocalisée; ○ elle a reçu un prix d'excellence organisationnelle 2015 de la Première ministre de la Colombie-Britannique. | <p>Daryn Martiniuk Directeur exécutif, Aide aux études C.-B.</p> <p>Ministère des Études supérieures</p> <p>250-356-5277 Daryn.Martiniuk@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Services directs au comptoir C.-B.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • A fait de Services directs au comptoir C.-B. le point de service unique pour les clients du secteur des ressources naturelles. • A offert un plus grand nombre de formulaires de demande de permis du secteur des ressources naturelles en ligne pour la soumission des demandes et les paiements par voie électronique. Y a intégré les formulaires de demande pour le secteur des pêches et de la faune en avril 2015; les demandes de permis pour les eaux souterraines seront intégrées dès février 2016. <p>Le Ministère a amélioré les services offerts par l'entremise du centre de contact de Services directs au comptoir C.-B. et en a augmenté le nombre et le genre, notamment de l'aide pour remplir et soumettre des demandes en ligne, l'acceptation de paiements par téléphone pour les frais à payer et le centre unique de signalement des infractions en matière de ressources naturelles par le public.</p> | <p>Jamie Jeffreys Directrice, Services directs au comptoir C.-B.</p> <p>Ministère des Forêts, des Terres et des Ressources naturelles</p> <p>250-828-4417 Jamie.jeffreys@gov.bc.ca</p> |

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.

Service personnalisé – Mon Compte

Le Conseil de la prestation des services est en train d'élaborer un projet pour mettre en œuvre le service personnalisé Mon Compte pour les citoyens et les entreprises de la C.-B. qui disposeront ainsi d'un guichet unique pour gérer leurs préférences, leurs coordonnées et leurs interactions avec le gouvernement. Ce service, qui transformera radicalement l'expérience client, est conçu pour être un catalyseur clé des services gouvernementaux numériques. Il réduira la paperasse et la frustration que peuvent éprouver les citoyens et leur donnera une plus grande visibilité et plus de contrôle sur leurs interactions.

À l'heure actuelle, des documents de conception, des schémas de cheminement et des fils de fer sont en train d'être produits pour décrire l'expérience usager et en faciliter la compréhension; puis on aura recours à une approche souple en matière de conception pour livrer la solution, qui fait appel à des outils modernes et s'intègre aux anciens systèmes et aux systèmes intégrés actuels tout en offrant une expérience simple centrée sur l'utilisateur qui protège en même temps la sécurité et les renseignements personnels des citoyens ou des entreprises.

Ian Hennem
Directeur, Service C.-B.

Ministère de la Technologie, de
l'Innovation et des Services aux
citoyens

778-698-2092
ian.hennem@gov.bc.ca

| | |
|---|--|
| <p><u>Amélioration de la prestation des services aux entreprises</u></p> <p>Le Conseil de la prestation des services aux entreprises (CPSE) se concentre principalement sur l'amélioration de la prestation des services aux entreprises. À l'automne de 2015, le CPSE a catalogué les activités et initiatives du secteur public de la C.-B. ayant pour objet de rationaliser et d'améliorer la prestation des services. De plus, une analyse contextuelle a été menée auprès d'administrations au Canada et à l'étranger dont l'objet était de déterminer les pratiques exemplaires en matière de prestation de services aux entreprises. Les conclusions ont servi d'intrants au moment d'établir la vision et les priorités du CPSE pour améliorer la fourniture des services gouvernementaux aux entreprises.</p> <p><u>Les entreprises en Colombie-Britannique – Utilisation accrue du numéro d'entreprise</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La C.-B. a modifié la structure de gouvernance du guichet unique et du numéro d'entreprise pour les aligner sur la mise sur pied du Conseil de la prestation des services aux entreprises. • Pour ce qui est de l'élargissement de l'utilisation du numéro d'entreprise, la C.-B. a apporté les changements nécessaires pour l'intégration du secteur des ressources naturelles au début de 2016. Ce secteur comprend six ministères qui se serviront du numéro d'entreprise en tant qu'identifiant unique pour les entreprises menant des activités dans le secteur. <p>Nous modernisons nos services d'enregistrement afin d'ajouter un service d'identité numérique fondé sur le numéro d'entreprise pour vérifier les renseignements d'enregistrement des entreprises. Ce service tirera parti de la carte de service de la Colombie-Britannique afin de permettre à la bonne personne, comme à la personne responsable inscrite au dossier des services d'enregistrement pour une entreprise donnée, de fournir des renseignements d'enregistrement vérifiés sous forme de données numériques obtenues des services d'enregistrement de la C.-B. Ceci est important pour une vaste gamme de processus où les entreprises sont enregistrées en tant que clients pour les services publics. Les entreprises clientes de notre secteur des ressources naturelles en sont un exemple : foresterie, exploitation minière, énergie, loisirs, etc.</p> <p><u>Les entreprises en Colombie-Britannique – Nouvelle loi sur les sociétés</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Une nouvelle loi sur les sociétés (<i>Societies Act</i>) a été adoptée le 14 mai 2015. • Il y a plus de 27 000 sociétés en Colombie-Britannique, depuis de petites organisations communautaires jusqu'à de grandes organisations philanthropiques. • La loi actuelle, que ce projet de loi remplace, avait été promulguée en 1977. • La nouvelle loi entrera en vigueur le 28 novembre 2016. • Les sociétés transmettront leurs documents par voie électronique au registre des entreprises. <p>Les sociétés existantes disposeront d'une période de transition allant jusqu'au 28 novembre 2018 pour transmettre une version électronique de leurs statuts, de leurs règlements et d'autres renseignements de base au registre des entreprises.</p> | <p>Carol Prest Directrice exécutive et registraire, Service C.-B.</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-356-8658 carol.prest@gov.bc.ca</p> |
|---|--|

| | |
|---|--|
| <p><u>Projet de consolidation et de transformation des centres de contact</u></p> <p>Le projet de consolidation et de transformation des centres de contact est la concrétisation de la stratégie des centres de contact de Service C.-B. à l'appui d'une directive du Cabinet visant à consolider les centres de contact du gouvernement pour améliorer l'accès des citoyens. L'initiative soutient aussi la réduction de la paperasse pour les citoyens, ce qui réduit la frustration des usagers tout en renforçant l'efficacité du gouvernement.</p> <p>Service C.-B. conclura une entente avec un entrepreneur pour offrir une nouvelle solution de points de contact au printemps de 2016 afin de concrétiser le modèle nouveau et amélioré de centres de contact pour les entreprises, qui s'efforce de mettre en balance le moyen le plus efficace et le plus efficient de dispenser les services de centre de contact d'un côté et la préservation de niveaux élevés de satisfaction chez les citoyens de l'autre.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pour les citoyens et les entreprises, le modèle futur de centres de contact offre des transitions harmonieuses et une expérience uniforme de qualité du service entre les divers canaux et les divers secteurs d'activité. Les citoyens veulent commodité, valeur et fiabilité. Ils veulent une expérience personnalisée faisant appel à des données en temps réel, quel que soit le canal, le volet ou le service. Ils veulent n'avoir à raconter leur histoire qu'une seule fois avant d'obtenir une réponse. • Pour les partenaires dans les ministères, le modèle futur de centres de contact représente une valeur ajoutée en permettant aux ministères de cibler leur expertise sur la fourniture de services complexes. Avec le modèle futur comme premier point de contact pour le libre-service, les demandes d'information et les questions sur les transactions appropriées et les chevauchements de ressources sont éliminés, ce qui permet au personnel possédant des compétences plus avancées en mesure d'offrir des services complexes de se concentrer sur l'offre de soutien pour les services complexes. • Pour le gouvernement, le modèle futur de centres de contact représente une valeur ajoutée en adoptant une approche pangouvernementale en matière de prestation de services, exploitant les technologies existantes, maximisant les ressources en personnel et leur expertise, ciblant les efforts du personnel spécialisé sur le travail complexe, réduisant les chevauchements en matière de services, soutenant les priorités stratégiques du gouvernement et permettant de réaliser des gains d'efficience et des économies. | <p>Adriana Poveda Directrice, Service C.-B.</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>778-698-2090 adriana.poveda@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Paiement C.-B.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La vision de Paiement C.-B. est de rationaliser et de normaliser les processus opérationnels et d'offrir une solution de paiement unique uniforme aux citoyens et aux entreprises. • Le projet Paiement C.-B. est une solution de normalisation des factures et des comptes pour le gouvernement de la Colombie-Britannique, d'expérience normalisée de paiement pour les citoyens et les entreprises et de normalisation du traitement pour les fonctionnaires. • La solution prendra en charge de multiples canaux de paiement et offrira une mini-application normalisée de paiement en ligne pour les entreprises. Paiement C.-B. offrira une fonctionnalité de gestion des comptes débiteurs, des paiements et des revenus et tablera sur le service de paiement électronique du Trésor provincial, qui assure la compensation des paiements entre les banques et le gouvernement. Paiement C.-B. aura recours aux solutions de gestion de l'identité du gouvernement (BCeID, carte de service de la C.-B., etc.). • La solution sera mise en œuvre en juin 2016 et offrira des options de paiement pour un nombre limité de services; toutefois, elle prendra de l'expansion au fil des ans. | <p>Stu Hackett Directeur exécutif, Services de soutien stratégique, Service C.-B.</p> <p>Ministère de la Technologie, de l'Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-952-9585 stu.hackett@gov.bc.ca</p> |

| | |
|---|--|
| <p><u>Carte de service de la Colombie-Britannique – Services d’intégration</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Collaborer de façon continue avec les partenaires du programme de la carte de service de la C.-B. – le ministère de la Santé et ICBC – pour terminer la distribution des cartes à tous les résidents admissibles de la Colombie-Britannique d’ici 2018. • Conformément aux consignes de notre Ministre, l’accent sera placé sur la mise en œuvre de deux services de grande valeur faisant appel au service d’authentification en ligne de la carte de service de la C.-B. • Continuer de travailler avec le gouvernement et des clients de l’ensemble du secteur public sur les possibilités éventuelles d’étendre l’utilisation de la carte de service, telles que celles offertes ci-après : <ul style="list-style-type: none"> ○ Ministry of Advanced Education – StudentAid BC ○ Ministry of Advanced Education – Service de transcription des relevés de notes des étudiants ○ Ministry of Education – MyEducation BC ○ Ministry of Justice – Programme numérique sur les services des tribunaux ○ Ministry of Children and Family Development – Portail à l’intention des prestataires de services • Étendre les options d’authentification mobile pour équilibrer la délivrance de lecteurs de cartes ou de codes d’accès. • Poursuivre notre rôle de participant clé et de contributeur à l’écosystème numérique pancanadien. • Continuer de mobiliser le public dans le cadre de cette initiative pour renforcer sa compréhension, son soutien et sa confiance et obtenir ses commentaires au sujet de son utilisabilité. | <p>Sophia Howse Directrice exécutive, Programme provincial de gestion de l’information sur l’identité, Bureau du DPI</p> <p>Ministère de la Technologie, de l’Innovation et des Services aux citoyens</p> <p>250-213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Mon libre-service (Mon LS) – portail en ligne</u></p> <p>En mars 2016, le Ministère lancera la phase 3 de Mon LS, qui comportera les améliorations suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Mon LS offre aux clients un accès pratique et sécurisé à de l’information sur leurs dossiers personnels, c’est-à-dire leur relevé T5 le plus récent, l’état des demandes de services qu’ils ont présentées en ligne, le solde de la limite des revenus annuels exemptés, leur plan d’emploi courant et leurs coordonnées au dossier. ○ Les usagers de Mon LS bénéficient de communications rapides de la part du Ministère, car de l’information sur leur dossier individuel ou sur les programmes du Ministère peut leur être expédiée par le service de messageries électroniques de Mon LS plutôt que par la poste. ○ Des améliorations à la présentation globale de Mon LS permettront aux clients de naviguer plus facilement dans le site et de trouver plus facilement l’information dont ils ont besoin. ○ Mon LS confirme au client que sa soumission en ligne a été reçue. Les clients reçoivent un message de confirmation automatique lorsqu’ils présentent des demandes de service, des rapports mensuels, la documentation requise et des plans d’emploi. ○ Les clients et les intervenants peuvent soumettre des commentaires à Mon LS. C’est facile, il suffit d’ouvrir l’onglet <i>Nous joindre</i>. • La Division va continuer d’apporter systématiquement des améliorations, soutenues par des améliorations dans la production de rapports et l’analyse des données. • Implémentation d’un logiciel de gestion des effectifs. | <p>Raymond Fieltsch Directeur exécutif, Division de la prestation des services</p> <p>Ministère du Développement social et de l’Innovation sociale</p> <p>250-356-2220 Raymond.Fieltsch@gov.bc.ca</p> |

| | |
|---|--|
| <p><u>Travail de réconciliation avec les peuples autochtones</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mise en œuvre des recommandations de la Commission de vérité et réconciliation du Canada. Amélioration des résultats en matière de sécurité, de bien-être et de permanence pour les enfants et les jeunes autochtones pris en charge. <p>Permanence</p> <ul style="list-style-type: none"> Se concentrer sur l'amélioration des résultats en matière de permanence pour les enfants et les jeunes pris en charge Proposer et mettre en œuvre des changements réglementaires dans le programme d'ententes avec les jeunes adultes pour soutenir davantage leur transition réussie vers l'âge adulte <p><u>Restructuration de la prestation des services</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Mettre en œuvre et évaluer la nouvelle structure de prestation des services Assurer des services uniformes et accessibles aux enfants et aux jeunes qui ont des besoins spéciaux <p><u>Fourniture de services numériques</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Portail de libre-service en ligne pour les clients des programmes de financement de l'autisme et de subventions de garde à l'enfance : <ul style="list-style-type: none"> La mise en œuvre est prévue pour la fin de l'exercice 2016-2017. Les clients pourront présenter des demandes de prestations, soumettre de la documentation et vérifier l'état de leur demande 24 heures par jour, 7 jours par semaine grâce à une interface en ligne. Les clients et le personnel des programmes pourront communiquer directement au sujet des services, de documents manquants et d'autre information par l'entremise du portail. Rationalisation de la présence du Ministère sur le Web : <ul style="list-style-type: none"> Alignement des pages Web des services provinciaux sur la stratégie numérique du gouvernement, pour en accroître l'uniformité et l'accessibilité. Langage simple, facilité de navigation et fonctionnalité complète de recherche pour aider les citoyens qui cherchent de l'information et des services. <p><u>Mesure du rendement</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Analytique des services – le programme des subventions de garde à l'enfance a établi des niveaux de référence et des indicateurs de rendement clés pour ses systèmes de prestation des services : <ul style="list-style-type: none"> Le programme aura un cadre de collecte de données holistiques et des indicateurs de rendement clés pour mesurer la façon dont il dispense les services et les répercussions de changements opérés n'importe où dans la cadre de référence. Le prototype de ce projet sera transférable à d'autres programmes pour mieux éclairer la prise de décisions en matière de transformation des services. <p><u>CRG)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Forger des partenariats avec des organismes de prestation de services de premières lignes (c'est-à-dire Service C.-B.) : <ul style="list-style-type: none"> ce qui permettrait d'élargir les canaux de prestation des services et d'offrir davantage d'options aux citoyens qui souhaitent communiquer avec le gouvernement; il y aurait une réduction correspondante des délais d'attente dans les centres de contact. | <p>Allison Bond Sous-ministre adjointe, Division de la prestation des services</p> <p>Ministère du Développement de l'enfant et de la famille</p> <p>250-387-3810 Allison.Bond@gov.bc.ca</p> <p>Christine Massey Sous-ministre adjointe, Division des politiques et des services provinciaux</p> <p>Ministère du Développement de l'enfant et de la famille</p> <p>250-387-7090 Christine.Massey@gov.bc.ca</p> |
|---|--|

| | |
|---|--|
| <p><u>Aide aux études C.-B.</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La phase II de l’initiative de modernisation d’Aide aux études C.-B. (MOD-AECB) est un projet de transformation opérationnelle reposant sur la technologie qui sera en cours entre décembre 2015 et mars 2019. • Voici les buts de la phase II : <ul style="list-style-type: none"> ○ Améliorer continuellement la qualité des expériences en matière de service des étudiants, de leurs familles et des enseignants; ○ Mieux aligner les études supérieures et la formation professionnelle sur les besoins du marché du travail; ○ Augmenter l’efficacité de la prise de décisions pour tous les intervenants de l’extérieur et de l’intérieur; ○ Améliorer la fourniture de services d’aide financière aux études qui sont flexibles et d’un bon rapport coût-efficacité; ○ Diminuer le nombre d’emprunteurs qui font défaut et l’exposition du gouvernement à des risques financiers et opérationnels; ○ Réduire le risque opérationnel de défaillances de la technologie en remplaçant les systèmes ou en mettant en place des systèmes présentant une capacité améliorée. • AECB a amorcé un processus d’établissement d’une architecture opérationnelle intégrée détaillée qui définira l’état opérationnel tel qu’il devrait être, documentera les exigences (stratégiques, organisationnelles et techniques) nécessaires pour concrétiser cette vision et préparer le Ministère en vue du processus d’approvisionnement. Ensuite, AECB aura une idée plus claire des activités, échéances et coûts subséquents qui seront nécessaires pour concrétiser la vision. Ces travaux permettront au Ministère de prendre des décisions en toute connaissance de cause sur la question de savoir s’il y a lieu d’aller de l’avant et comment le faire. • À l’appui de la transformation, les actifs suivants de TI seront produits dans le cadre de cette phase : <ul style="list-style-type: none"> ○ Un moteur de règles découlant des politiques (détermination du montant de l’aide); ○ Un système amélioré d’information pour les étudiants (qui remplacera le système actuel d’aide financière aux études); ○ Un système d’information opérationnelle et d’analytique des données. | <p>Daryn Martiniuk Directeur exécutif, Aide aux études C.-B.</p> <p>Ministère des Études supérieures</p> <p>250-356-5277 Daryn.Martiniuk@gov.bc.ca</p> |
| <p><u>Services directs au comptoir C.-B.</u></p> <p>La première priorité est de rehausser les services offerts par tous les canaux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • en continuant d’élargir la gamme des services offerts dans chaque bureau et de doter tous les bureaux des bons outils. C’est-à-dire : des terminaux d’accès communautaire mis à niveau; • en continuant d’élargir la portée des services offerts par l’entremise des centres de contact de Services directs au comptoir C.-B. et en offrant davantage de services téléphoniques pour soutenir les clients dans les régions éloignées; • en travaillant en étroite partenariat avec l’équipe du projet des permis en matière de ressources naturelles pour rationaliser les processus d’octroi de permis et améliorer les systèmes et outils en ligne à la disposition des clients du secteur des ressources naturelles; • en travaillant en étroite partenariat avec l’équipe du projet des permis en matière de ressources naturelles pour mettre en œuvre les systèmes et outils améliorés et en dispensant du soutien aux employés et aux clients qui les utilisent. | <p>Jamie Jeffreys Directrice, Services directs au comptoir C.-B.</p> <p>Ministère des Forêts, des Terres et des Ressources naturelles</p> <p>250-828-4417 Jamie.jeffreys@gov.bc.ca</p> |

Questions 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.

Transplantations C.-B.

- Promouvoir l'adoption de programmes semblables dans d'autres provinces.

Ron Hinshaw
Directeur exécutif, Service C.-B.

Ministère de la Technologie, de
l'Innovation et des Services aux
citoyens

250-356-2031
ron.hinshaw@gov.bc.ca

Service personnalisé

- Partage d'information avec d'autres administrations au sujet de l'approche retenue et des leçons apprises.

Ian Hennem
Directeur, Service C.-B.

Ministère de la Technologie, de
l'Innovation et des Services aux
citoyens

778-698-2092
ian.hennem@gov.bc.ca

Mon libre-service (Mon LS) – portail en ligne

- Continuer d'explorer les possibilités de tabler sur le pouvoir d'achat des partenaires de la prestation des services pour obtenir des prix unitaires plus avantageux (p. ex. les logiciels de gestion des centres de contact et des effectifs).

Raymond Fieltsch
Directeur exécutif, Division de la
prestation des services

Ministère du Développement social
et de l'Innovation sociale

250-356-2220
Raymond.Fieltsch@gov.bc.ca

Enjeux qui peuvent poser des défis ou qui continuent d'en poser

- Mettre en balance les besoins changeants et les attentes des clients et des citoyens, la complexité croissante des besoins des clients, le défi de la migration et de l'intégration des canaux de fourniture des services (c'est-à-dire fournir des options de libre-service en mode numérique tout en mettant en balance la nécessité des interactions par téléphone et en personne) et l'utilisation judicieuse de ressources limitées et de budgets de programmes réduits, tous ces éléments continuent de présenter des défis pour le Ministère.
- Des changements dans la législation et dans la réglementation seront peut-être nécessaires pour mettre en œuvre certaines des initiatives de transformation des services énumérées ci-dessus, ce qui pourra signifier des retards dans les progrès et des problèmes de respect des calendriers.

Allison Bond
Sous-ministre adjointe, Division de
la prestation des services
Ministère du Développement de
l'enfant et de la famille
250-387-3810
Allison.Bond@gov.bc.ca

Christine Massey
Sous-ministre adjointe, Division des
politiques et des services
provinciaux
Ministère du Développement de
l'enfant et de la famille
250-387-7090
Christine.Massey@gov.bc.ca