



Gabarit – Échange d'information du CPSSP - février 2016

COMPÉTENCE :		Contact
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.	Fermeture de centres de services Sept des 39 centres de service de la province ont été fermés au cours de la dernière semaine de juillet 2015. Cette initiative s'inscrivait dans le cadre de l'Examen stratégique des programmes du gouvernement du Nouveau-Brunswick. Les critères qui ont été appliqués pour ces fermetures incluent le traitement de moins de 50 000 transactions par année, l'accent ayant été mis sur les emplacements ne comptant qu'un seul représentant du service à la clientèle et la proximité du centre de service le plus proche.	Alan Roy alan.roy@snb.ca
	Heures d'ouverture Le 14 septembre 2015, Service Nouveau-Brunswick (SNB) a instauré des heures normalisées pour l'ensemble de la province. Sur semaine, les centres de services sont maintenant ouverts de 9 h à 17 h, et le samedi, huit centres sont ouverts de 9 h à 12 h. Ce changement cadre avec notre stratégie visant à assurer la prestation de services uniformes, normalisés et économiques et il produira des économies pour le gouvernement.	Alan Roy
	Province intelligente Service Nouveau-Brunswick a mis en place un nouveau système de gestion des files d'attente afin de gérer l'expérience client dans 18 de nos centres les plus importants. Le système met en file d'attente les clients selon les compétences que doit posséder le représentant du service à la clientèle (RSC) pour fournir le service requis, dont les connaissances linguistiques. Des données en temps réel à propos de l'attente et du service sont dorénavant accessibles par type de service au niveau des centres de services et des RSC. Ces nouvelles données favorisent l'optimisation des ressources et l'identification des occasions d'amélioration. Les gestionnaires et les cadres supérieurs ont accès aux données et aux tableaux de bord du rendement pertinents.	Alan Roy
	Nouveau SNB : centralisation des services communs	Alan Roy

	<p>Il existe un mandat consistant à éliminer les dédoublements en centralisant les fonctions communes dans l'ensemble des ministères et à contribuer à des économies pouvant atteindre 30 millions de dollars par année. En mai 2015, le gouvernement a annoncé la création de Service Nouveau-Brunswick en fusionnant l'Agence des services internes du Nouveau-Brunswick, FacilicorpNB, le ministère des Services gouvernementaux et l'organisme Service Nouveau-Brunswick existant. La loi appuyant la création de la nouvelle organisation en tant que société d'État a été adoptée en juin et est entrée en vigueur le 1^{er} octobre. Le premier dirigeant a été nommé en juin et la composition de la haute direction a été annoncée à la fin de juillet.</p> <p>On a procédé à l'établissement des données de base de tous les ministères et organismes gouvernementaux afin de déterminer le budget définitif et les postes devant être transférés pour consolider les services de TI et les engagements en matière de niveaux de service.</p>	
<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>	<p>Initiative pour une province intelligente Le gouvernement du Nouveau-Brunswick envisage créer une société numérique ouverte et sûre, et accélérer la promotion et l'intégration des services et des solutions numériques pour rendre meilleures et plus efficaces les choses courantes de la vie pour les citoyens du Nouveau-Brunswick. Service Nouveau-Brunswick dirige maintenant une initiative pour une province intelligente afin de concrétiser sa vision et de marquer des progrès vers la réalisation de ses principaux objectifs, lesquels comprennent : la réorientation de la prestation des services vers des services en ligne disponibles partout, en tout temps et sur n'importe quel appareil, et l'établissement d'un partenariat avec les entreprises de TI du secteur privé, dans le but de créer un laboratoire vivant pour l'innovation dans le secteur numérique public. La planification et l'élaboration d'une feuille de route sont en cours pour créer un laboratoire numérique, permettre les données ouvertes et explorer les options relatives à l'identité numérique afin de permettre d'autres services en ligne.</p> <p>Centralisation des services communs – transition finale Effectuer la transition des postes et budgets restants vers Service Nouveau-Brunswick, afin de regrouper tous les professionnels de la TI de tous les ministères ainsi que le personnel responsable de la gestion de projet et de l'intégrité des données au sein d'une seule organisation. La normalisation,</p>	<p>Alan Roy</p> <p>Alan Roy</p> <p>Alan Roy</p>



	<p>l'amélioration des processus et la réalisation des économies ciblées demeureront des priorités.</p> <p>Mise en œuvre de la planification des ressources de l'organisation Le gouvernement du Nouveau-Brunswick doit investir dans des solutions de planification des ressources de l'organisation afin de moderniser ses systèmes et processus administratifs. La modernisation de ces systèmes permettra la prise de décisions éclairées, des économies grâce à une efficience accrue, la normalisation et des contrôles ainsi que l'amélioration de la qualité et de la rapidité des services aux clients internes. SNB demande au gouvernement d'approuver un plan d'affaires pour ces investissements. Ce plan comprend l'achat et la mise en œuvre de systèmes de gestion des ressources financières, de gestion des ressources humaines et de la paye ainsi que de la perception et de la chaîne d'approvisionnement.</p>	
<p>3. 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.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Examen stratégique des programmes • Diversification des modes de prestation des services 	