

COMPÉTENCE : Terre-Neuve-et-Labrador		Contact
1. Réalisations : Mettez en relief les principales réalisations en matière de la prestation de service, et/ou des étapes importantes réalisées dans votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.	<p><u>Introduction du renouvellement du permis de conduire en ligne avec une photo d'une durée de validité de 10 ans</u></p> <p>Le 12 février 2016, Service NL a lancé une application de renouvellement en ligne du permis de conduire et a fait passer de cinq à 10 ans la durée de validité des photos pour les personnes âgées de 19 ans et plus. Cette initiative a été lancée en vue d'améliorer l'accès des résidents aux services et de réduire le nombre de conducteurs devant se rendre en personne à un bureau d'immatriculation des véhicules ou à un centre de services gouvernementaux. Le processus de renouvellement en ligne est sécuritaire et compte cinq étapes : ouvrir une session et valider son identité; répondre à deux questions sur le renouvellement; renouveler le permis; effectuer le paiement par carte de crédit ou de débit; et imprimer ou sauvegarder (en format pdf) le reçu comme preuve de paiement. Les reçus prolongent de 40 jours la validité du permis en attendant la livraison par la poste du permis comme tel. Les premiers résultats sont très positifs; quelque 39 % des gens ont renouvelé leur permis de conduire en ligne pendant la première semaine de l'initiative. Une autre application sécurisée pour effectuer un changement d'adresse nécessite un numéro d'identification personnel pour valider l'identité de l'utilisateur. All vehicle registration and driver licence on-line applications can be found at: www.gov.nl.ca/drive.</p> <p><u>Initiatives Lean</u></p> <p>Le personnel de Service NL a entrepris de multiples initiatives Lean d'amélioration continue des processus pour favoriser la simplification des divers programmes et services. Elles comprennent notamment des modifications à l'administration des programmes d'inspection afin de permettre aux inspecteurs de passer davantage de temps sur le terrain, une initiative 5 « S » dans les services d'impression, la simplification des processus de gestion de l'inventaire pour l'immatriculation des véhicules, la cartographie de la chaîne de valeur dans l'octroi de permis de travail en électricité, et des discussions avec les autres ministères sur les processus de recommandation de demandes. Au fil du temps, le Ministère prévoit élargir les processus Lean et d'amélioration continue.</p>	Carolyn Burggraaf Directrice principale de l'amélioration des services et de l'innovation, Service NL 709-729-3077
	<p><u>Échange d'information sur l'identité</u></p> <p>Le Bureau de l'état civil de Service NL a mis au point un moyen de faire enregistrer les mortinaissances par Statistique Canada en passant par le Système national d'acheminement (SNA). Le Bureau de l'état civil échange aussi en temps réel de l'information sur les décès avec le Nouveau-Brunswick et a signé une entente d'échange de renseignements entre gouvernements afin de protéger la confidentialité de ces renseignements personnels. Terre-Neuve-et-Labrador souhaite échanger des renseignements avec d'autres provinces en 2016-2017.</p>	Ken Mullaly, Registrar of Vital Statistics 709-729-6340

<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>Service NL a entrepris un projet pilote d'une solution d'inspection mobile pour les principaux programmes d'inspection, comme la santé publique, l'environnement, la prévention des incendies et la sûreté, ainsi qu'un processus de délivrance de permis en ligne pour les demandes de permis d'installations électriques. On prévoit que d'autres applications seront évaluées et mises en place en attendant la réalisation du projet pilote, à l'exercice 2016-2017.</p> <p>Service NL a également amélioré l'affichage en ligne des rapports d'inspection des services d'alimentation, auparavant limité aux inspections des restaurants, en incluant tous les types de services d'alimentation, y compris les garderies, les installations de soins personnels et de soins de longue durée, les écoles et les hôpitaux, de même que les installations de préparation et de production d'aliments.</p> <p>À l'exercice 2016-2017, devrait avoir lieu le développement d'un processus de transmission en temps réel des renseignements relatifs au changement de nom d'une personne à sa province de naissance.</p> <p>Service NL évalue la possibilité d'appliquer ses normes de service interne et les critères d'évaluation connexes à de multiples programmes (données de l'état civil, permis de conduire, immatriculation des véhicules, programmes d'octroi de permis et mise en application).</p> <p>Le Ministère a aussi amorcé le remplacement du système de traitement du flux de clients pour le bureau d'immatriculation de Mount Pearl, qui permettra la mise en place d'un système moderne d'appel des clients pour les services au comptoir et, idéalement, faciliter les services en ligne, comme la possibilité de prendre rendez-vous pour des services en ligne, et un système d'avis par message texte pour informer les clients des temps d'attente et de l'heure prévue de leur rendez-vous pour leur numéro présélectionné.</p>	<p>Rick Curran Directeur des programmes et des services de soutien, Service NL 709-729-3767</p> <p>Ken Mullaly Registraire de l'état civil, Service NL 709-729-6340</p> <p>Carolyn Burggraaf Directrice principale de l'amélioration des services et de l'innovation 709-729-3077</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>	<p>Nous souhaiterions recevoir des renseignements complémentaires sur les initiatives de regroupement des programmes et des services destinés aux familles, des services aux entreprises et des programmes d'attraction d'immigrants.</p> <p>D'autres renseignements sur les défis de mise en œuvre et les coûts liés aux activités suivantes seraient également utiles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • l'adoption du numéro d'entreprise unique; • renseignements sur la modification du mode de prestation (p. ex., encourager les clients à utiliser d'autres modes de prestation des services [notamment en ligne ou par courriel] en vue de réduire le nombre de transactions en personne); • plus de renseignements sur l'initiative de prestation de services d'octroi de permis en ligne de la Saskatchewan; • fusion des documents d'identité (permis de conduire, carte santé, autres permis). 	<p>Carolyn Burggraaf Directrice principale de l'amélioration des services et de l'innovation 709-729-3077</p>