

Modèle de partage de l'information du CPSSP – septembre 2020

Le partage de l'information a été préparé pour la réunion du CPSSP de septembre 2020.

Les informations contenues dans ce document ne peuvent pas être partagées en dehors du CPSSP sans l'approbation de l'administration membre (auteur).

Les administrations sont priées de limiter le partage d'information à un maximum de 3 pages.

Administration :		Personne-ressource
1. <u>Priorités et réalisations :</u> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2-3 priorités/initiatives de prestation de services au cours des 6 à 12 prochains mois, et les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités. • Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès et/ou toute étape importante dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	<i>Programmes des voyageurs revenant en Colombie-Britannique et des travailleurs étrangers temporaires</i> En effectuant des milliers d'appels téléphoniques par jour, Service BC aide les voyageurs qui reviennent en Colombie-Britannique à respecter leur plan d'isolement de 14 jours à leur arrivée. Ces efforts visent à assurer la sécurité des gens et à protéger la santé publique, les foyers et les moyens de subsistance. Service BC communique également avec tous les travailleurs étrangers temporaires du secteur agricole alors qu'ils respectent les exigences en matière d'isolement, pour s'assurer qu'ils sont en santé et en sécurité et qu'ils ont tout ce dont ils ont besoin. Depuis le 10 avril 2020, les employés de Service BC ont fait plus de 124 000 appels aux voyageurs revenant en Colombie-Britannique et plus de 10 000 appels aux travailleurs étrangers temporaires. À l'aide d'une méthodologie souple, ces programmes ont été élaborés et mis en œuvre en quelques jours plutôt qu'en quelques semaines. La gestion des voyageurs qui reviennent en Colombie-Britannique et des travailleurs étrangers temporaires qui se trouvent dans la province demeure un effort pangouvernemental.	Adriana Poveda
	<i>Innover pour assurer les services de base pendant la pandémie de COVID-19</i> Tout au long de la pandémie, Service BC continue d'assurer la prestation des services de base aux Britanno-Colombiens en faisant évoluer rapidement son modèle de service et en offrant de nouvelles options de service conçues pour assurer la sécurité des employés et du public. Ce travail a notamment compris la mise au point un <i>outil de prise de rendez-vous en ligne</i> qui contribue à réduire les temps d'attente et à faciliter le maintien de la distanciation physique dans nos centres de services. Cet outil se révèle particulièrement avantageux pour les aînés et les personnes ayant des problèmes de santé qui les rendent plus vulnérables. Les citoyens accèdent au système de prise de rendez-vous au moyen de leur carte de services de la Colombie-Britannique ou de leur carte d'identité de la Colombie-Britannique. Dans le cadre du processus de prise de rendez-vous, ils sont	Adriana Poveda

	<p>également informés des options en ligne pour leur demande de service. Depuis le 22 mai, 6 494 Britanno-Colombiens ont pris rendez-vous au moyen de cet outil. Celui-ci étant intégré à notre système Q de gestion du flux de travail et de suivi du flux de la clientèle, les employés peuvent voir et gérer les rendez-vous à mesure qu'ils sont fixés au quotidien.</p>	
	<p><i>Vérification de l'identité par l'envoi d'une vidéo</i></p> <p>La pandémie de COVID-19 ayant entraîné des volumes croissants d'activations de cartes mobiles de services de la Colombie-Britannique, une nouvelle fonction de vérification de l'identité par l'envoi d'une vidéo a été mise en œuvre en avril 2020. La fonction d'envoi d'une vidéo permet à une personne d'enregistrer une courte vidéo d'elle-même dans l'application mobile et de l'envoyer en tout temps avec les pièces d'identité appropriées à Service BC. Par la suite, un représentant du service à la clientèle de Service BC examine la vidéo, vérifie l'identité de la personne selon les mêmes normes rigoureuses que celles qui s'appliquent à un appel vidéo en direct ou à une visite en personne, et envoie un courriel de confirmation au citoyen dans un délai d'un ou deux jours ouvrables.</p> <p><i>Mise en œuvre accélérée de la ligne d'information sur la COVID-19</i></p> <p>Service BC aide les citoyens à se protéger et à comprendre la réponse du gouvernement face à la COVID-19 en offrant en tout temps une ligne d'information consacrée à la COVID-19. Grâce à la mise en œuvre accélérée de ce programme, la ligne a été mise à la disposition des particuliers et des entreprises en cinq jours, et notre centre d'appels a migré vers un modèle de travail à domicile en dix jours. Nos préposés aux services ont reçu la formation professionnelle nécessaire pour fournir une vaste gamme de renseignements, allant des exigences en matière d'auto-isolément aux initiatives de relance économique ou aux mesures de soutien communautaires les plus récentes. En offrant aux Britanno-Colombiens une ressource digne de confiance en cette période anxiogène, ce programme permet aux employés du secteur de la santé de se concentrer sur les véritables problèmes de santé.</p> <p><i>Modernisation des applications</i></p> <p>BC Registries a entrepris une initiative de modernisation qui vise à remplacer et à améliorer les applications de service et les applications sous-jacentes utilisées pour les registres des sociétés, des biens personnels et des maisons fabriquées et à</p>	<p>Lynda Hoel</p> <p>Jeannette Eason</p> <p>Carol Prest</p>

	<p>rehausser l'expérience de service afin de faciliter les interactions des citoyens et des entreprises avec le gouvernement.</p> <p><i>Lancement de sociétés d'intérêt social</i> Le 30 juin 2020, BC Registries a lancé une application permettant la constitution de sociétés d'intérêt social, un nouveau type d'entité juridique. Une société d'intérêt social est une société à but lucratif qui s'engage à promouvoir un intérêt public. L'application repose sur le travail d'élaboration déjà entrepris dans le cadre de l'initiative de modernisation opérationnelle des registres.</p> <p><i>Service d'accès aux multiples registres (SAMR)</i> Le 29 juin 2020, BC Registries a mis en œuvre des changements à l'appui du nouveau Service d'accès aux multiples registres. Cette nouvelle solution remplace l'actuel mécanisme d'échange de renseignements avec les registres des autres provinces et donne suite à l'engagement pris dans le cadre de l'Accord commercial du nouveau partenariat de l'Ouest (New West Partnership Trade Agreement).</p> <p><i>Réponse à la COVID</i> Pour appuyer la réponse de la province face à la COVID-19, BC Registries a apporté un certain nombre de changements opérationnels et techniques, dont l'élaboration d'un robot conversationnel d'aide numérique en ligne à l'échelle du gouvernement pour les questions liées à la COVID et l'octroi de prolongations aux entreprises constituées en société, aux associations coopératives et aux sociétés qui souhaitent reporter leur assemblée générale annuelle (AGA) pendant un certain temps pour se conformer aux recommandations du médecin-hygiéniste provincial.</p>	<p>Carol Prest</p> <p>Carol Prest</p> <p>Carol Prest</p>
<p>2. <u>Opportunité de présentation :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tout(s) livrable(s), ressource(s) ou application(s) que vous aimeriez présenter comme élément de démonstration lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des articles au profil, 		



<p>du temps requis et de toute autre information pertinente.</p>		
<p>3. Problèmes/besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration interjuridictionnelle peut aider à faire progresser (p. ex. projet pilote). • Si disponibles, fournissez des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats/livrables visés. 		