

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2020

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du CPSSP de septembre 2020.

Les renseignements du présent document ne peuvent être communiqués à l'extérieur du CPSSP sans l'approbation préalable de l'administration membre (l'auteur).

Les administrations sont priées de limiter l'échange de renseignements à 3 pages.

Administration : Nouvelle-Écosse		Personne-ressource
1. Priorités et réalisations : <ul style="list-style-type: none"> • Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses 2 ou 3 principales priorités ou initiatives de prestation de services pour les 6 à 12 prochains mois, ainsi que les mesures que vous avez l'intention de prendre pour les aborder. • Décrivez brièvement toute réalisation, toute étape ou tout progrès importants réalisés sur le plan de la prestation de service dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	Principales priorités Gestion de la réponse à la pandémie <ul style="list-style-type: none"> • Collaborer avec les responsables de la santé publique afin de soutenir la gestion des questions frontalières et la reprise sécuritaire de l'économie. • Étudier la possibilité d'un examen théorique en ligne permettant l'obtention d'un permis de conduire provisoire. • Tirer parti des services offerts à l'aide de la plateforme existante, dont l'identité numérique, le paiement en ligne et le service Notification. • Améliorer l'outil de gestion des flux de clientèle QMatic des centres Accès afin d'intégrer et un système de tickets et un système de réservation en ligne libre-service. • Mettre à niveau la plateforme technologique téléphonique employée par le centre de contact et l'unité des inscriptions des entreprises en passant à Avaya Aura. 	Natasha Clarke Sous-ministre déléguée et dirigeante principale du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca
	<ul style="list-style-type: none"> • Continuer de faire progresser nos initiatives de transformation des registres. Nous sommes actuellement à la 4^e année de notre initiative de transformation des registres, dont la durée prévue est de 6 à 8 ans. Cette initiative vise la modernisation de quatre grands registres, soit le Registre des sociétés de capitaux, le Bureau de l'état civil, le Bureau des véhicules automobiles et le Registre foncier. La modernisation de nos registres nous permettra de faire ce qui suit : restructurer les processus opérationnels pour qu'ils soient axés sur l'utilisateur; offrir des services de haute qualité aux entreprises, aux citoyens et au personnel; tirer parti des normes de conception intégrée et des plateformes de services communes. <ul style="list-style-type: none"> ○ La modernisation du système de TI du Registre des sociétés de capitaux. L'entrée en service du nouveau système est prévue pour l'automne 2020. 	Gillian Latham Directrice exécutive, Prestation des services en personne Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-6592 Gillian.Latham@novascotia.ca
		Daniel Gautreau Directeur de la transformation Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-233-5145 Daniel.Gautreau@novascotia.ca
		Josh Lee Directeur exécutif, Conception et prestation des services Service Nouvelle-Écosse et Services internes

- **Bureau de l'état civil** – La mise en œuvre de Vitalware permettra de jeter les bases pour l'amélioration du service et pour les travaux futurs sur les avis de décès. L'entrée en service du nouveau système est prévue pour l'hiver 2021.

Réalisations :

- Mise en œuvre d'un service simple et facile à utiliser pour l'**enregistrement des établissements d'hébergement**, afin de permettre aux exploitants d'entreprises touristiques d'enregistrer eux-mêmes leurs établissements d'hébergement dans le nouveau registre, qui avait été établi dans le cadre de la loi sur l'enregistrement des établissements d'hébergement touristique (*Tourist Accommodations Registration Act*).
- Mise en œuvre d'un service numérique permettant aux propriétaires et aux locataires d'échanger facilement des documents avec toutes les parties (propriétaire, locataire, agent de la régie des loyers). Ces travaux ont servi à appuyer le recours aux audiences téléphoniques pour régler les différends portés devant la **régie des loyers**, une solution appliquée depuis août 2018.

En réponse à la COVID-19, les services numériques suivants ont été conçus et lancés :

- En partenariat avec le ministère des Transports et du Renouvellement de l'infrastructure, le service de **renouvellement en ligne des permis de conduire** a été lancé, pour les personnes détenant un permis de conduire régulier, un permis de conducteur de motocyclette ou un permis de conducteur de tracteur agricole. Ce nouveau service offre aux clients une option conviviale permettant de renouveler leur permis de conduire en ligne, avec une entrée en vigueur immédiate.
- Mise en œuvre d'une **option permettant de prendre un rendez-vous** par téléphone afin de réaliser des transactions avec le Bureau des véhicules automobiles en personne.
- Mise en œuvre du service **Notification du gouvernement du Canada**, qui permet l'envoi de rappels et de confirmation d'inscription sous forme de messages textes pour les rendez-vous en personne au Bureau des véhicules automobiles.
- Mise en place d'un outil d'auto-évaluation afin d'aider les Néo-Écossais à déterminer s'ils doivent composer le 811 au sujet de la COVID-19. Le code de cet outil qui a été conçu, développé, lancé et testé en à peine 48 heures est disponible sur GitHub.

902-497-6944

Josh.Lee@novascotia.ca

	<ul style="list-style-type: none"> Élaboration et lancement du service d'évaluation pour employeur au 811. Ce service a permis aux propriétaires d'entreprise de déterminer s'ils pouvaient ouvrir durant les débuts de la pandémie en Nouvelle-Écosse. Ce service a été mis à jour à plusieurs reprises, selon les changements apportés aux directives. En partenariat avec le ministère des Pêches et de l'Aquaculture, le SNNE a lancé un service permettant de présenter une demande pour obtenir un permis de pêche sportive. Ce nouveau service en ligne permet aux résidents et aux non-résidents de présenter une demande rapidement et facilement en vue d'obtenir un permis de pêche générale ou un permis de pêche au saumon. Une fois la transaction terminée, une copie du permis est envoyée au demandeur par courriel. Un service en ligne de déclaration des déplacements a été conçu et mis sur pied afin de faciliter les voyages en Nouvelle-Écosse pour les personnes venant de l'extérieur de la région de l'Atlantique. Afin d'alléger le fardeau de notre centre d'appels provincial, un outil de vérification en ligne a été développé afin de permettre aux citoyens de déterminer quels services du Bureau des véhicules automobiles étaient offerts en ligne, par téléphone ou uniquement en personne, sur rendez-vous. 	
2. Occasion de présentation : <ul style="list-style-type: none"> Énumérez tous les produits livrables, toutes les ressources et toutes les applications que vous souhaiteriez présenter à titre d'élément de démonstration au cours d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des articles au profil, le temps requis, ainsi que toute autre information pertinente. 	<p>Le service de renouvellement en ligne des permis de conduire est un service numérique convivial qui permet aux conducteurs admissibles de renouveler leur permis en ligne, avec une entrée en vigueur immédiate. Mis en place le 4 août 2020, après seulement 8 semaines, le service repose sur une approche accélérée centrée sur la personne qui a été conçue aux fins suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> désengorger les centres Accès et les centres d'appels; fournir une option de rechange sécuritaire permettant aux conducteurs de renouveler leur permis; permettre aux conducteurs dont les permis de classe 5, 6 ou 8 expirent avant le 31 décembre d'utiliser ce service, pourvu qu'ils n'aient pas d'amendes impayées, qu'ils ne doivent pas payer de frais de rétablissement de permis et qu'ils ne fassent pas l'objet d'une suspension; fournir aux conducteurs un certificat de renouvellement temporaire au moment du paiement, afin qu'ils puissent recommencer à conduire sans attendre; lancement d'une solution minimale viable fondée sur la recherche, sur des tests d'utilisation effectués sur le prototype et la version bêta, ainsi que sur le pré-lancement privé précédant la mise en service. 	<p>Rhonda McNally Gestionnaire principale de produit Conception et prestation des services Service Nouvelle-Écosse et Services internes Rhonda.McNally@novascotia.ca</p>

	<p>Le service de renouvellement en ligne des permis de conduire a connu un taux d'utilisation considérable au cours de la première semaine d'utilisation : plus de 5 500 conducteurs ont renouvelé leur permis en ligne, ce qui représente 67 % de tous les renouvellements de permis de conduire pour cette période. Les commentaires obtenus auprès des citoyens au moyen des réseaux sociaux et des sondages ont été très positifs. On souligne notamment la convivialité du service, sa clarté et son caractère concis et pratique. On mentionne également les économies de temps qui découlent du fait qu'il n'est plus nécessaire de se rendre au centre Accès et d'y faire la file. La présentation d'une demande prend environ 30 minutes.</p>	
<p>3. Problèmes et 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 intergouvernementale peut aider à faire progresser (p. ex., un projet pilote). • Dans la mesure du possible, fournir des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet, ainsi que sur les résultats ou les produits livrables ciblés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Prise de rendez-vous en ligne pour les services en personne. • Plateformes et services à code source libre partagés. • Approche conforme aux lois et aux pratiques exemplaires liées à la protection des renseignements personnels adoptée lors des consultations auprès du public en matière de conception des services (par exemple prise en compte des commentaires et des résultats des tests d'utilisation) afin que les services soient élaborés pour répondre aux besoins des utilisateurs. • Comment intégrer la protection des renseignements personnels et la sécurité dès la conception? Comment établir ces secteurs de services à grande échelle? • Recrutement de développeurs et de gestionnaires de produits de l'ère Internet ou signature de contrats avec ceux-ci; ressources limitées sur le marché. • Stratégie relative au centre d'appels; pratique exemplaire en ce qui concerne la prestation de services numériques (par exemple assistance numérique). • Élaboration et mise en œuvre de normes en matière d'excellence du service par la formation, particulièrement dans les bureaux régionaux. • Accessibilité et conception de services inclusifs : <ul style="list-style-type: none"> ○ directives, normes et pratiques exemplaires permettant d'intégrer l'inclusion et l'accessibilité aux processus de conception de services numériques afin de garantir une approche inclusive et accessible par défaut. • Élaboration d'un système complet de mesure du rendement pour déterminer l'incidence de notre travail sur nos clients et aider à orienter la prise de décisions internes. 	<p>Natasha Clarke Sous-ministre déléguée et dirigeante principale du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>