

## Modèle de communication d'information du CPSSP – Février 2020

L'information communiquée est recueillie aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de février 2020.

L'information contenue dans ce document ne peut être communiquée sans l'approbation de l'administration membre (l'auteur).

**Les administrations sont priées de limiter la communication d'information à trois pages.**

Administration : Nouvelle-Écosse	Personnes-ressources
<p><b>1. Priorités et réalisations :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez brièvement ce que votre administration considère comme ses <b>2 ou 3 principales 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 aborder ces priorités.</b></li> <li>• Décrivez brièvement toute <b>réalisation, tout progrès ou tout jalon important étant survenu dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois.</b></li> </ul>	<p><b>Principales priorités</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Poursuivre la mise sur pied du <b>Service numérique de la Nouvelle-Écosse (SNNE)</b>, une nouvelle direction au sein de Service Nouvelle-Écosse et Services internes (SNE-SI). Avec le mandat d'appliquer des méthodes de travail axées sur l'ère Internet à la prestation de services dans la province, le premier ordre d'activité consiste à pourvoir aux postes clés de direction qui ont été annoncés dans le cadre de leur nouvelle structure de leadership. Les secteurs d'intérêt comprennent l'expansion de la stratégie numérique et l'avancement des services de plateforme (par exemple, identité, paiement, avis) – comment pourrions-nous construire, partager ou exploiter des plateformes (c'est-à-dire, informer Service numérique canadien) et continuer à concevoir et à offrir des services axés sur l'utilisateur.</li> <li>• Continuer de faire progresser nos initiatives de <b>transformation des registres</b>. Au cours de la 4<sup>e</sup> année des 6 à 8 ans que durera notre initiative de transformation des registres, qui vise à moderniser quatre grands registres – Registre des stocks conjoints, Statistiques de l'état civil, Registre des véhicules automobiles et 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 expériences de service de haute qualité aux entreprises, aux citoyens et au personnel; tirer parti des normes de conception à l'échelle du gouvernement et des plateformes de services communes.             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ La modernisation du système de la technologie de l'information (TI) du <b>Registre des sociétés de capitaux</b>. Le nouveau système devrait entrer en service au printemps 2020.</li> <li>○ <b>Registre des statistiques de l'état civil</b> – La mise en œuvre Vitalware permettra de jeter les bases des améliorations du service et des travaux futurs sur les avis de décès. Le nouveau système devrait entrer en service au printemps 2020.</li> </ul> </li> <li>• Continuer d'offrir une <b>excellente expérience client</b> à nos centres Accès N.-É. :</li> </ul> <p><b>Natasha Clarke</b>        Sous-ministre déléguée et dirigeante principale du numérique        Service Nouvelle-Écosse et Services internes        902-424-8625  <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p> <p><b>Daniel Gautreau</b>        Directeur de la Transformation        Service Nouvelle-Écosse et Services internes        902-233-5145  <a href="mailto:Daniel.Gautreau@novascotia.ca">Daniel.Gautreau@novascotia.ca</a></p> <p><b>Gillian Latham</b>        Directrice exécutive, Prestation des services en personne        Service Nouvelle-Écosse et Services internes        902-424-6592  <a href="mailto:Gillian.Latham@novascotia.ca">Gillian.Latham@novascotia.ca</a></p>

- Continuer d'atteindre systématiquement les cibles de niveaux de service dans notre **service en personne**, servir 80 % de nos clients en 20 minutes ou moins.
- Mettre en œuvre des offres numériques afin de permettre aux clients de voir en ligne les délais d'attente dans les centres Accès N.-É. en personne.
- Mettre en œuvre l'élargissement des paiements d'amende dans les bureaux régionaux d'Accès Nouvelle-Écosse (actuellement disponible seulement dans 4 des 13 régions).
- Effectuer des rénovations dans divers bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse afin de permettre le lancement du modèle Bureau d'accueil dans la province.

#### Accomplissements

- Création du **Service numérique de la Nouvelle-Écosse (SNNE)** et mise en œuvre d'une nouvelle structure de leadership, y compris la création des postes suivants :
  - directeur exécutif, Conception et prestation des services;
  - directeur exécutif, Plateformes;
  - directeur exécutif, Stratégie, politique et gouvernance;
  - directeur exécutif, Transformation et services aux partenaires;
  - dirigeant principal de la technologie;
  - directeur exécutif, Cybersécurité et risques;
  - directeur exécutif, Partenariats en santé et excellence du service.
- Le SNNE assume les responsabilités suivantes :
  - offrir d'excellents services, axés sur les besoins des utilisateurs;
  - fournir aux fonctionnaires les services et les outils numériques dont ils ont besoin pour favoriser la collaboration, ajouter de la valeur et être efficaces;
  - appuyer les fonctionnaires de la Nouvelle-Écosse et faciliter leur manière d'utiliser de nouvelles approches pour améliorer la gouvernance à l'ère numérique.
- Nous avons terminé la phase d'évaluation de la demande de proposition (DP) pour une **plateforme de paiement numérique** modernisée qui sera utilisée pour offrir des services de paiement numérique à la province et qui sera axée sur l'intégration de services sans frais ainsi que l'amélioration continue de la plateforme.
- Nous avons terminé un **examen des lois et des facteurs relatifs à la vie privée** visant à recommander des stratégies pour interpréter, modifier ou adopter des lois, des règlements ou des instruments de politique pour que la **plateforme d'identité numérique** atteigne un niveau élevé d'assurance. Ce travail a également permis d'établir un plan d'action prioritaire pour la mise en œuvre des recommandations afin

#### Natasha Clarke

Sous-ministre déléguée et  
 dirigeante principale du  
 numérique  
 Service Nouvelle-Écosse et  
 Services internes  
 902-424-8625

[natasha.clarke@novascotia.ca](mailto:natasha.clarke@novascotia.ca)

#### Arlene Williams

Directrice exécutive intérimaire,  
 Stratégie, politique et  
 gouvernance et  
 directrice exécutive intérimaire  
 Plateformes  
 Service Nouvelle-Écosse et  
 Services internes  
 902-240-7213

[Arlene.Williams@novascotia.ca](mailto:Arlene.Williams@novascotia.ca)

#### Josh Lee

Directeur par intérim,  
 Conception et prestation des  
 services

	<p>de permettre à la Nouvelle-Écosse d'offrir un niveau élevé d'assurance conforme à la spécification Personne vérifiée.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La Nouvelle-Écosse a adopté une loi qui abrogera la <i>Tourist Accommodations Act</i> et la remplacera par la <i>Tourist Accommodations Registration Act</i>. L'équipe responsable de l'<b>inscription des établissements d'hébergement</b> utilisera une approche centrée sur le client, Service Nouvelle-Écosse et Services internes (SNE-SI) concevra un service en ligne simple et facile à utiliser pour les exploitants touristiques en 2020. Ce projet est actuellement dans la phase bêta.</li> <li>Pour appuyer la nouvelle loi et le nouveau règlement sur la réglementation des hypothèques (<i>Mortgage Regulation Act &amp; Regulations</i>) en Nouvelle-Écosse, SNE-SI concevra et offrira un nouveau <b>service de délivrance de permis d'hypothèque</b> axé sur l'utilisateur, durable, direct et qui favorise la conformité. Ce projet est actuellement dans la phase alpha.</li> </ul> <p><b>Services en personne</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Nous avons mis en œuvre une <b>solution mobile de prise de photos</b> pour les cartes d'identité avec photo dans diverses collectivités vulnérables et universités.</li> <li>Nous avons obtenu de nouveaux contrats pour la production des <b>étiquettes de revalidation et des plaques d'immatriculation</b>.</li> <li>Nous avons mis en œuvre de la capacité de saisir les <b>résultats des tests de connaissances</b> du conducteur par voie électronique.</li> <li>Nous avons mis en œuvre d'un projet-pilote visant à <b>élargir les services d'examen des connaissances des conducteurs</b> dans la soirée dans divers bureaux régionaux.</li> <li>Projet-pilote de l'utilisation des volumes antérieurs des clients pour prédire les volumes quotidiens futurs dans l'<b>outil de planification</b> pour le personnel de première ligne.</li> </ul>	<p>Service Nouvelle-Écosse et Services internes        902-497-6944  <a href="mailto:Josh.Lee@novascotia.ca">Josh.Lee@novascotia.ca</a></p> <p><b>Gillian Latham</b>        Directrice exécutive, Prestation des services en personne        Service Nouvelle-Écosse et Services internes        902-424-6592  <a href="mailto:Gillian.Latham@novascotia.ca">Gillian.Latham@novascotia.ca</a></p>
<p><b>2. <u>Occasion de mettre en valeur :</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Énumérez les produits livrables, les ressources ou les applications, quels qu'ils soient, que vous aimeriez présenter comme élément de démonstration au cours d'une</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SNE-SI s'emploie à mettre pleinement en œuvre sa stratégie <b>Voix du client</b>, qui comprend : Un plan d'expérience du client, un sondage annuel sur les commentaires des employés, un sondage trimestriel auprès des citoyens et des entreprises (sondage sur les opérations et la réputation) et un cadre pour la rétroaction de la clientèle.</li> <li>SNE-SI collabore avec Proof, une jeune entreprise située à Volta, dans le district de l'innovation d'Halifax, à l'élaboration d'une solution pour la gestion systématique de la rétroaction de ses clients. Une équipe du projet-pilote composée d'employés de</li> </ul>	<p><b>Lorraine Glendenning</b>        Directrice, Stratégie et rendement        Service Nouvelle-Écosse et Services internes        902-424-2568  <a href="mailto:Lorraine.Glendenning@novascotia.ca">Lorraine.Glendenning@novascotia.ca</a></p>

<p><b>prochaine réunion ou téléconférence.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veuillez fournir une brève <b>description des éléments à profiler</b>, du temps requis à leur présentation et de toute autre information pertinente.</li> </ul>	<p>Proof et des membres de l'équipe du SNE-SI a mis à l'essai un prototype viable minimum à l'été et à l'automne 2019 et a récemment mis à l'essai une solution plus complète.</p>	
<p><b>3. Problèmes / besoins :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Décrivez <b>brèvement tout problème de prestation de services que vous essayez de résoudre et que la collaboration interjuridictionnelle peut aider à faire progresser</b> (p. ex., projet-pilote).</li> <li>• Dans la mesure du possible, fournir <b>des détails sur l'énoncé du problème, la portée du projet et les résultats/produits livrables visés.</b></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plateformes et services à source ouverte partagés.</li> <li>• Approche de respect du cadre législatif et des pratiques exemplaires relatives à la vie privée pendant les interactions avec le public sur la conception des services (p. ex., recherche des opinions et essais de facilité d'emploi) afin de veiller à ce que les services soient conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs.</li> <li>• Comment intégrer la protection des renseignements personnels et la sécurité dès la conception? Comment accroître ces secteurs de services à l'échelle?</li> <li>• Recrutement ou signature de contrats avec des développeurs et des gestionnaires de produits de l'ère Internet – ressources limitées sur le marché.</li> <li>• Stratégie relative au centre de contact – pratique exemplaire en ce qui concerne la prestation de services numériques (p. ex., assisté de façon numérique).</li> <li>• Élaboration et mise en œuvre de normes en matière d'excellence du service par la formation, particulièrement dans les bureaux régionaux.</li> <li>• Accessibilité et conception de services inclusifs             <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Directives, normes et pratiques exemplaires pour intégrer l'inclusion et l'accessibilité aux processus de conception de services numériques afin de garantir une approche inclusive et accessible par défaut.</li> </ul> </li> <li>• 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.</li> </ul>	<p><b>Natasha Clarke</b>          Sous-ministre déléguée et          dirigeante principale du          numérique          Service Nouvelle-Écosse et          Services internes          902-424-8625  <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>