

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

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

L'information contenue dans ce document ne peut être partagée 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 :	Personnes-ressources
<p>1. Priorités et réalisations :</p> <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 service pour les 6 à 12 prochains mois, ainsi que les mesures que vous avez l'intention de prendre pour répondre à ces priorités. • Décrivez brièvement toute réalisation, tout progrès ou toute étape importante ayant été effectué dans ces domaines prioritaires au cours des 6 à 12 derniers mois. 	<p><i>Verify by Video</i></p> <p>Le service de vérification de l'identité par vidéo est offert au public depuis le 24 juin 2019. Depuis, plus de 24 000 interactions ont eu lieu avec les citoyens. Ce produit a été conçu dans le cadre d'un partenariat entre le Provincial Identity Management Information Program (programme IDIM; programme d'information provincial pour la gestion de l'identité) et le centre de contact de Service BC, dans le but de fournir aux citoyens de la C.-B. la possibilité d'obtenir la version mobile de leur BC Services Card en faisant vérifier leur identité par vidéo, au lieu de se présenter aux bureaux de Service BC en personne. <i>Verify by Video</i> est plus conviviale et augmente l'accessibilité du service pour les personnes qui doivent faire vérifier leur identité. Il donne accès aux services en ligne de façon sécuritaire au moyen des appareils mobiles des clients, sans que ceux-ci aient à se présenter en personne. Service BC prévoit élargir l'emploi de la conversation vidéo à d'autres ministères au cours de la prochaine année, dans le but de promouvoir la transformation numérique au sein de la C.-B.</p> <p><i>Expérience omnicanale</i></p> <p>Le centre de contact de Service BC transforme le parcours des citoyens en leur offrant une expérience plus complète au moyen de nouveaux canaux de service. Notre plateforme dynamique et moderne de centre de contact offre aux citoyens la capacité d'interagir avec le gouvernement non seulement par téléphone et par courriel, mais aussi par d'autres canaux émergents comme les messages texte. Le centre de contact travaille à l'élaboration d'options qui</p> <p>Adriana Poveda, Directrice générale, Secteur de la prestation de services, Division de Service BC, ministère des Services aux citoyens. 778-698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p>

permettront aux citoyens d'interagir avec leur gouvernement, au moment et de la façon qui leur convient.

- Le canal de conversation vidéo (Verify by Video) est offert depuis le mois de juin 2019 et permet aux citoyens d'utiliser une application sur leur téléphone pour voir et parler avec un agent du centre de contact.
- Messagerie texte (SMS)
 - La messagerie texte par SMS est actuellement mise à l'essai sur la page Web Contact Us du gouvernement de la C.-B. 7 000 interactions de ce type ont eu lieu depuis le mois de novembre. Le déploiement complet aura lieu au courant du présent exercice.
- Navigation conjointe (Share My Page) *À venir*
 - Permet à un agent du centre de contact de partager l'écran d'un citoyen. L'agent peut alors aider le citoyen à naviguer au travers des processus en ligne ou d'autres pages Web plus complexes.
- Clavardage (Chat with Us) *À venir*
 - Il s'agit d'un outil de communication écrite en temps réel initiée depuis une page Web et exécutée à même le navigateur du client. Il sert à rendre l'expérience numérique du citoyen plus agréable, sans que celui-ci ait à quitter la page sur laquelle il se trouve. Le clavardage sera offert notamment pour appuyer des activités comme le remplissage de formulaires et le téléversement de documents, en plus de servir plus généralement de service de dépannage.

Tous ces canaux facilitent l'adoption de services gouvernementaux numériques.

<p>2. Occasion de présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> Énumérez les produits livrables, les ressources et les applications clés que vous souhaitez présenter lors d'une prochaine réunion ou téléconférence. Veuillez fournir une brève description des points au profil, du temps requis pour chacun, ainsi que tout autre renseignement pertinent. 		
<p>3. Problèmes et besoins :</p> <ul style="list-style-type: none"> Décrivez brièvement tout problème en lien avec la prestation de services dont la résolution pourrait être facilitée par la collaboration intergouvernementale (p. ex., un projet pilote). Si disponibles, fournissez des détails comme l'énoncé du problème, la portée du projet, ainsi que les résultats et les produits livrables escomptés. 		