

## **Modèle d'échange de renseignements du Conseil de la prestation des services du secteur public – Février 2019**

*Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP) de février 2019.  
Les renseignements contenus dans le présent document ne peuvent être communiqués sans l'approbation de l'administration membre (auteur).*

<b>ADMINISTRATION : TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR</b>		<b>Personne-ressource Alan Doody, SMA, Direction des services gouvernementaux 709-729-3056</b>
<p><b>1. <u>Réalisations</u> :</b></p> <p>Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès réalisés et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<p><b><u>Solution sur demande pour les documents d'immatriculation et les vignettes de validation des véhicules</u></b></p> <p>Terre-Neuve-et-Labrador a mis en œuvre une solution d'impression sur demande pour les documents d'immatriculation et les vignettes de validation des véhicules en janvier 2019. La province prévoit que cette solution lui permettra de réaliser des économies à long terme en réduisant les contraintes de gestion des stocks tout en protégeant les recettes en continuant de délivrer des vignettes de validation.</p> <p><b>Promotion des services en ligne</b></p> <p>Service Terre-Neuve-et-Labrador (Service NL) a étendu ses services au comptoir en ajoutant un bureau dans la région du Centre de la province afin d'encourager les clients à utiliser les services en ligne. Le personnel aide les clients à effectuer leur transaction et les encourage à s'inscrire aux avis électroniques. En janvier 2019, Service NL a élargi sa gamme de services au comptoir dans un bureau du ministère de l'Enseignement supérieur, des compétences et du travail et a l'intention d'instaurer ces services dans tous les bureaux du ministère. Le ministère compte plusieurs bureaux dans les collectivités rurales où Service NL n'est pas présent. L'objectif est d'étendre l'accès aux services en ligne aux citoyens des collectivités rurales et de les encourager à utiliser ces services.</p> <p><b><u>Inspections mobiles</u></b></p> <p>Service NL a revu des processus d'inspection : elle a mis en œuvre une solution d'inspection mobile nouvelle ou améliorée pour les principaux programmes d'inspection, notamment en matière de sécurité des véhicules commerciaux, de prévention des incendies et de sécurité des personnes, de sécurité publique et de protection et de salubrité de l'environnement.</p> <p><b><u>Consommation</u></b></p>	

	<p>Service NL a achevé une initiative d'intégration au portail de paiement en ligne du gouvernement. La capacité d'accepter tous les frais et tous les paiements pour divers programmes améliore l'accès aux services et réduit le besoin pour les clients de visiter les bureaux pour le versement des paiements.</p> <p><b><u>Harmonisation de l'apprentissage</u></b></p> <p>Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador travaille avec les autres provinces de l'Atlantique et le Manitoba à l'élaboration d'un système d'apprentissage harmonisé. Le système offrira des capacités d'établissement de rapports améliorées, une fonctionnalité accrue pour les apprentis, les fournisseurs de formation et les employeurs, y compris des formulaires en ligne et le traitement des paiements, ainsi que la souplesse nécessaire pour répondre efficacement aux besoins actuels et émergents du marché du travail et aux besoins de formation.</p> <p>Le projet a débuté le 1<sup>er</sup> avril 2017. Toutes les provinces participantes participent au développement du produit de base d'après lequel le nouveau système sera déployé. La province de T.-N.-L. vient au deuxième rang du plan de mise en œuvre du nouveau système, dont le lancement devrait avoir lieu au début de 2019.</p>	
<p><b>2. <u>Priorités</u> :</b></p> <p>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><b><u>Programme du gouvernement numérique</u></b></p> <p>On a commencé à déployer des versions préliminaires des initiatives finales projetées qui comportent la plus grande valeur. La mise en œuvre du programme de gouvernement numérique a commencé en septembre 2018 à l'aide de la méthodologie agile et Scrum, une nouvelle approche de conception pour le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador.</p> <p><b><u>Groupe de travail sur les avis de décès</u></b></p> <p>Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador travaille avec le groupe de travail sur les avis de décès, à titre de groupe pilote, pour examiner et mettre en œuvre l'enregistrement des décès et la transmission d'avis de décès par voie électronique, conformément au plan stratégique de ce groupe de travail. Une analyse de rentabilisation, un énoncé sur la portée et une estimation de haut niveau ont été préparés. Ce projet attend l'approbation du financement fédéral.</p> <p><b><u>Approvisionnement par voie électronique</u></b></p> <p>La nouvelle solution devrait être axée sur le Web; elle devrait permettre de consulter en ligne les soumissions, les exceptions et les offres. Elle devrait également permettre de gérer le cycle de vie des appels d'offres, de stocker l'information sur les propositions et les octrois, de gérer les comptes des fournisseurs, de gérer les soumissions, etc., pour</p>	

ainsi remplacer deux sites Web d'appels d'offres désuets et leurs processus connexes. La DP a été publiée en septembre 2018.

#### **Numéro d'entreprise unique**

Poursuivre l'analyse de rentabilisation et l'analyse coûts-avantages en collaboration avec le ministère des Services de Terre-Neuve-et-Labrador pour l'application du numéro d'entreprise unique. Les analyses des administrations provinciales et les ateliers ministériels sont terminés. Un dossier a été présenté au Cabinet.

#### **Harmonisation des dates de renouvellement d'immatriculation des véhicules**

La division de l'immatriculation des véhicules de Service NL a l'intention d'harmoniser la date de renouvellement d'immatriculation des véhicules avec le mois de naissance des propriétaires au lieu de la date d'acquisition des véhicules. Une telle mesure devrait permettre d'équilibrer les volumes de clients tout au long de l'année et de réduire la forte demande au printemps et à l'été attribuable aux habitudes d'achat de véhicules des clients. Ce travail sera effectué en conjonction avec l'impression sur demande.

#### **Nouveau système d'information de gestion – Division de l'impression et des micrographies**

Dans le cadre des initiatives de cartographie de la chaîne de valeur, Service NL a fait l'acquisition d'un système d'information de gestion qu'elle prévoit mettre en œuvre en 2017-2018. Ce système permettra de rationaliser davantage les processus opérationnels et de commander en ligne des services d'imprimerie. Après la mise en œuvre, les clients pourront passer des commandes en ligne et suivre les travaux d'impression. Ce projet devrait être terminé d'ici le printemps 2019.

#### **Mise à niveau de la demande de permis AMANDA**

Le Bureau du dirigeant principal de l'information a mis à niveau le système de gestion de l'information AMANDA de la version 4.4 à la version 7.2, la plus récente. Les avantages de la mise à niveau comprennent une gestion simplifiée de l'accès pour les utilisateurs finaux et de meilleures fonctionnalités d'établissement de rapports. La mise à niveau permettra d'apporter d'importantes améliorations, comme des inspections au moyen d'appareils mobiles et d'un portail public en ligne. Les améliorations seront déployées en 2018-2019.

Le programme AMANDA élabore également des formulaires de demande en ligne qui s'intègrent automatiquement à la base de données afin d'accroître les services en ligne pour les citoyens et les entreprises et d'accroître l'efficacité du gouvernement.

<p><b>3. <u>Présentation/échange</u> :</b></p> <p>Existe-t-il des ressources dans votre compétence comme des applications, des processus, etc. que d'autres compétences pourraient avoir intérêt à appliquer ou à mettre en œuvre dans leur propre compétence?</p> <p>(Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)</p>	<p>Se reporter à la section sur les priorités.</p>	
<p><b>4. <u>Enjeux et besoins</u> :</b></p> <p>Décrivez brièvement les enjeux liés à la prestation de services que vous aimeriez présenter au Conseil et l'aide que vous pourriez demander au CPSSP.</p>	<p>Le CPSSP est invité à fournir des renseignements additionnels sur les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• les initiatives de regroupement de services ainsi que les programmes et les services à l'intention des familles, des entreprises et des immigrants</li> <li>• les difficultés de mise en œuvre et les coûts liés aux initiatives suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Numéro d'entreprise unique;</li> <li>○ le renforcement des capacités pour inclure l'expertise technique afin d'appuyer le passage à la conception numérique.</li> </ul> </li> </ul>	