

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).*

ADMINISTRATION : Nouvelle-Écosse	Personne-ressource
<p>1. Réalisations : Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En partenariat avec notre ministère des Services internes (MSI), Service Nouvelle-Écosse (SNE) continue de faire progresser les travaux liés à l'élaboration d'un programme numérique pour la Nouvelle-Écosse (N.-É.). <ul style="list-style-type: none"> ○ SNE a établi un partenariat avec Public.Digital afin de contribuer à l'élaboration d'une stratégie relative au numérique pour la Nouvelle-Écosse et d'élaborer des exigences relatives à un programme numérique pour appuyer l'exécution de la stratégie. • En partenariat avec le ministère du Travail et de l'Enseignement supérieur pour fournir une expertise et des conseils liés à la conception de services sur l'élaboration d'un service virtuel de carrière – NS Works Digital Service (Service numérique sur l'emploi de la N.-É.). • Mise en œuvre d'une version alpha d'un Tableau de bord d'évaluation des services qui assure le suivi des progrès des mesures clés du ministère énoncés dans notre plan d'affaires. • SNE s'est associé avec Enterprise Registry Solutions pour moderniser le système informatique du Registre des sociétés de capitaux. • Poursuite de l'atteinte continue des niveaux de service dans notre service en personne de servir 80 % de nos clients en 20 minutes ou moins. • On a terminé un projet de ceinture verte afin de réaliser des gains d'efficacité en ce qui concerne la délivrance d'enregistrements temporaires de véhicules de 30 jours. Ce projet a permis de réaliser des gains d'efficacité interne de plus de 2 200 heures par année, en plus d'offrir la possibilité de réaliser des gains supplémentaires d'efficacité externes de plus de 3 400 heures pour les concessionnaires. • On a modifié les exigences du programme du Bureau des véhicules automobiles (BVA) afin d'appuyer les modifications législatives apportées aux infractions liées à la conduite avec facultés affaiblies.

	<ul style="list-style-type: none"> On a assisté à l'activité d'une journée Halifax Connects organisée afin d'aider les citoyens vulnérables à accéder à des services et à un soutien de base. On a fourni 83 pièces d'identité avec photo et 44 certificats de naissance. <p>Mobilisation/Consultation</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuer de concentrer ses efforts sur la sensibilisation à l'interne à l'égard de l'importance de la conception de service axée sur la personne. La planification et l'exécution de projets de recherche à un stade précoce contribueront à la compréhension des comportements de l'utilisateur, à la définition (pas seulement la validation) des besoins de l'utilisateur et à la découverte de connaissances qui peuvent être utilisées pour éclairer la conception de la solution finale. À la suite du projet Demander à l'utilisateur, SNE a effectué une recherche de découverte qualitative, avec des parents et des étudiants, sur le Processus de planification du programme, en déterminant des façons de simplifier le processus. Les constatations ont été fournies à la Commission sur l'éducation inclusive. On a exécuté la mise à l'essai suivante de la facilité d'emploi dans notre laboratoire sur la facilité d'emploi : <ul style="list-style-type: none"> SNE a établi un partenariat avec la Commission de la fonction publique afin de mettre à l'essai la facilité d'emploi de son système de gestion des accidents de santé et de sécurité. SNE a établi un partenariat avec la Division des alcools et des jeux de SNE pour effectuer des essais de facilité d'emploi sur notre nouveau Permis de loterie avec billets (moins de 4 000 \$). On a établi un partenariat avec le ministère de la Justice afin de mettre à l'essai la facilité d'emploi d'un portail de services aux victimes et du service d'exécution des ordonnances alimentaires. On a collaboré avec notre équipe des services en personne afin de mettre à l'essai le [service de concessionnaire en ligne] avec 10 concessionnaires de la province. On a travaillé avec notre division de la modernisation de programmes afin de mener des essais de facilité d'emploi sur les changements apportés récemment au service du Programme d'aide au chauffage (PAC 3.0). 	
<p>2. Priorités : 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>	<ul style="list-style-type: none"> Le mandat et la gouvernance relatifs au programme numérique de la Nouvelle-Écosse. Mise en œuvre des mesures indiquées dans le plan d'action stratégique sur le numérique de la Nouvelle-Écosse. Établissement d'un Programme numérique pour la Nouvelle-Écosse. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Avancement des plateformes communes d'habilitation clés pour la Nouvelle-Écosse (p. ex., identité, avis et paiement). <ul style="list-style-type: none"> ○ Enquête sur la lettre d'accord 2/3 pour l'identité des citoyens. ○ Rationalisation de la facilité d'emploi et de l'intégration de la plateforme d'identité numérique. ○ Mobilisation et consultation au sujet de la notification et du paiement • Continuer de faire progresser les initiatives de Transformation des registres (Société de capitaux, état civil, véhicules automobiles, et terrains). • Concevoir un service « comment obtenir un permis de conduire » qui fournira une solution moderne à un jeune public qui est habitué à accéder à des services numériques simples et rationalisés. • Mettre en œuvre d'un service en ligne destiné aux concessionnaires automobiles qui permettra des échanges de renseignements électroniques pour certaines demandes fréquentes relatives aux véhicules et qui intègre les virements électroniques comme option de paiement. • Mettre en œuvre une solution numérique qui permettra aux Néo-Écossais de demander facilement un permis de loterie avec billets de moins de 4 000 \$. • Mettre en œuvre la capacité de saisir et d'afficher des caractères français dans le prénom et le nom de famille des permis de conduire et des cartes d'identité avec photo. • Mettre en œuvre la capacité de saisir et d'afficher des prénoms et des noms de famille plus longs (40 à 96 caractères) sur les documents du BVA, y compris les cartes photo. • Étudier des solutions mobiles possibles de prise de photo pour les permis de conduire et des cartes d'identité avec photo. • SNE continuera de faire progresser notre travail sur la Voix du client, qui est un élément essentiel de notre parcours vers l'excellence pour mobiliser activement nos clients. • Mettre en œuvre des offres numériques pour fournir aux clients la capacité de voir en ligne les délais d'attente aux centres Accès N.-É. en personne. • Faire enquête sur la possibilité de mettre en œuvre des lecteurs de codes à barres dans les bureaux du BVA et des codes à barres sur l'inventaire et les documents numérotés (c.-à-d. plaques, permis et autocollants) pour réaliser des gains d'efficacité sur la saisie des opérations et avoir des données de qualité. 	
--	--	--

	<ul style="list-style-type: none"> • SNE, en tant que membre du Comité des hauts fonctionnaires sur l'excellence du service du gouvernement de la Nouvelle-Écosse, permettra de créer et de réaliser une vision commune de l'excellence du service et l'amélioration de l'expérience des citoyens pour les Néo-Écossais qui interagissent avec la province. • La Nouvelle-Écosse a mis à jour la Vital Statistics Act afin d'instaurer l'option X pour l'identité de genre sur le certificat de naissance de la province et elle a rendu l'affichage du champ sur le sexe facultatif. 	
<p>3. Présentation/échanges : Y a-t-il des ressources dans votre administration, telles que des demandes ou des processus que d'autres administrations pourraient vouloir mettre en œuvre sur leur propre territoire? (Cette information aidera dans la planification de l'ordre du jour pour les prochaines réunions.)</p>	<p>Notre marche vers l'excellence</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNE continuera de faire progresser notre travail sur la Voix du client, qui est un élément essentiel de notre parcours pour mobiliser activement nos clients. SNE a déployé une stratégie à quatre piliers sur la voix du client, 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. • SNE a récemment reçu ses premières données trimestrielles du sondage sur la rétroaction des clients et des entreprises. Les principaux facteurs de satisfaction de la clientèle ont été cernés et un indice de satisfaction de la clientèle a été créé. L'organisation a aussi publié les résultats de son deuxième sondage sur les commentaires des employés, qui donne la voix de l'employé sur l'expérience du client et les problèmes liés au service. • SNE élabore actuellement une politique et un cadre pour la gestion systématique de la rétroaction de ses clients. • La culture d'amélioration continue est de plus en plus intégrée au SNE, au moyen du déploiement du Cadre d'amélioration continue. L'accent sur la formation, l'exécution de projets et la participation du personnel de première ligne dans la formation sur la sensibilisation, la ceinture blanche, les personnes âgées de 55 ans et plus et la ceinture jaune a une incidence sur la culture. • Les projets réussis ont été présentés dans le cadre de la deuxième journée de l'innovation de SNE en février 2019. Les projets sont axés sur l'amélioration de l'expérience des clients et la réduction de la paperasse. Une collectivité de pratique est en cours d'élaboration pour faciliter la promotion de la culture et la communication des pratiques exemplaires. • L'investissement dans l'amélioration continue des cours et Lean Six Sigma a mené à une augmentation de l'engagement des employés et à l'amélioration de la satisfaction des clients. 	

4. Questions et besoins :

Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation des services dont vous aimeriez faire part au Conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.

- Opérationnaliser la responsabilité des systèmes de la TI internes du gouvernement (p. ex., un mandat, des pouvoirs, des rôles et des responsabilités clairement définis).
- Préoccupations liées à la protection des renseignements personnels en ce qui concerne la prestation de services numériques – approche et conformité aux lois et aux pratiques exemplaires liées à la protection des renseignements personnels au moment de consulter le public pendant la conception du service (p. ex., recherche sur les commentaires et mise à l'essai de la facilité d'emploi) afin de s'assurer que les services sont bâtis pour répondre aux besoins des utilisateurs.
- Recrutement et/ou passation de marchés des concepteurs de service et des gestionnaires de produits – ressources limitées dans le marché.
- Stratégie relative au centre de contact – pratique exemplaire en ce qui concerne la prestation de services numériques (p. ex., assisté de façon numérique).
- Accessibilité et conception de services inclusifs
 - 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 à dessein.
 - Accroître la sensibilisation, dans le secteur public, au besoin de concevoir des services à la fois accessibles et inclusifs et la connaissance à cet égard.