

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – 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).

[illegible]

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.

En nous appuyant sur le développement interne de notre système de gestion du flux de la clientèle (The Q), nous nous sommes concentrés sur la présentation « en direct » de données sur les services, à l'interne pour l'instant et à l'externe à plus long terme, dans le but d'améliorer l'efficacité des services de première ligne et l'expérience des citoyens en matière de services.

À compter du 20 janvier 2019, tous nos points de service en personne utilisent The Q et, d'ici fin mars, tous les intervenants auront accès aux tableaux de bord et aux analyses de services appropriés.

Nous devrions faciliter la fourniture de l'ensemble de notre trousse d'analyse aux partenaires intéressés et aux administrations gouvernementales à mesure que le processus évoluera.

Depuis le réapprovisionnement du centre de contact, Service BC évolue le parcours des citoyens en complétant leur expérience par des canaux additionnels de service. Notre plateforme dynamique et moderne de centre de contact permet une interaction des citoyens avec le gouvernement non seulement par téléphone et par courriel, mais aussi

Adriana Poveda
Directrice exécutrice,
Direction générale des
services stratégiques
Division Service BC
Ministère des Services aux
citoyens

par SMS ou texto. Au printemps, seront lancés le clavardage en ligne, le clavardage vidéo et la co-navigation (qui est un outil de soutien). Ces canaux de service modernes permettent à Service BC de promouvoir et éclairer l'adoption de programmes numériques en appuyant et en servant les citoyens par le canal qu'ils choisissent ou dont ils ont besoin.

- Clavardage vidéo : Au printemps, Service BC a pour objectif de lancer un service de clavardage vidéo mobile, en partenariat avec le Provincial Identity Management Information Program (IDIM, programme provincial d'information de la gestion de l'identité) et le Centre de contact de Service BC. La solution permettra à un citoyen, à l'aide d'un appareil mobile iOS ou Android, de faire vérifier son identité pour la carte mobile de la BC Services Card au moyen d'une séance de clavardage vidéo avec un agent du Centre de contact de Service BC. Il aura ainsi la possibilité de confirmer son identité pour la carte mobile BC Services au moyen d'une séance de clavardage vidéo, au lieu de se rendre physiquement à un bureau de Service BC. Cette nouvelle fonction permettra de faire vérifier son identité de manière plus pratique et accessible, la vérification de l'identité étant une exigence de sécurité aux fins d'utilisation de la carte mobile BC Services et d'accès sécurisé aux services en ligne à l'aide d'un appareil mobile.
- Co-exploration : cette fonctionnalité permettra aux agents du centre de contact de voir la page à laquelle un citoyen nécessite de l'aide ou une résolution de problème lors de l'accès à un service en ligne. Service BC mettra à l'essai cette fonctionnalité et le clavardage en ligne au printemps 2019.
- Clavardage en ligne : cette fonctionnalité permettra aux agents du centre de contact de fournir un service immédiat aux citoyens au moyen du clavardage intégré de tout site Web du gouvernement, ce qui favorisera l'adoption des services numériques gouvernementaux.
- SMS/texto : Service BC mène actuellement, avec le ministère de l'Éducation, un projet pilote de prise en charge des SMS ou textos pour la Direction des relevés de notes. Les étudiants peuvent poser des questions au sujet du Service de relevés de notes au moyen d'un SMS ou d'un texto, par exemple sur la façon de demander leur numéro d'éducation personnel (une exigence pour la commande de relevés de notes en ligne), les instructions de traitement et les ressources qu'il leur faut pour remplir une demande.

Le projet sera achevé pendant l'exercice financier en cours, en collaboration avec MAXIMUS Canada. L'agrandissement des canaux permettra aux citoyens de

778-698-2090

Adriana.Poveda@gov.bc.ca

	communiquer dans le canal de leur choix, ce qui rendra le service plus accessible dans l'ensemble de la province.	
3. <u>Présentation/échange</u> : 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? (Ces renseignements aideront à la planification de l'ordre du jour des prochaines réunions.)	<p><i>Médias sociaux</i></p> <p>De nos jours, les citoyens s'attendent à avoir des interactions avec le gouvernement par l'intermédiaire des médias sociaux afin d'obtenir de l'information et des services d'aiguillage, mais aussi de fournir des rétroactions. Les médias sociaux sont largement utilisés et acceptés par les citoyens connectés.</p> <p>Service BC a commencé son travail en la matière en utilisant Google Locations comme projet pilote pour comprendre comment les citoyens trouvent et utilisent l'information sur le Web au sujet de notre présence physique et des services que nous proposons dans les centres de Service BC de toute la province.</p> <p>Google Locations est un hybride entre média social et plateforme de recherche qui permet aux citoyens de trouver et d'examiner des entreprises, de les ajouter à des listes comme « favori » ou « souhaite m'y rendre », de poser des questions et d'interagir avec une entreprise en ligne. Service BC a déclaré tous ses emplacements physiques par l'entremise de Google afin de présenter des renseignements exacts, à jour et utiles qui amélioreront l'expérience des citoyens utilisant ce moteur de recherche. De plus, Service BC a eu accès aux informations ci-dessous.</p> <p>Déclaration de lieux Google</p> <ul style="list-style-type: none"> • Service BC a récemment déclaré ses 66 emplacements sur Google. • Nous avons acquis le contrôle de l'information que les citoyens peuvent voir sur Google, comme l'adresse, les heures d'ouverture, le numéro de téléphone et d'autres renseignements pertinents concernant nos centres, de façon à ce que l'information affichée soit exacte et pertinente. • Parmi les renseignements disponibles, mentionnons le nombre d'affichages (250 000 affichages uniques par mois), les appels téléphoniques, les demandes d'adresse et les visites de sites Web, les mots-clés employés par les citoyens pour chercher et trouver nos emplacements et leur rétroaction sur leur expérience de service. • Les données consommées par Service BC ne contiennent aucun renseignement personnel ou confidentiel. 	Adriana Poveda Directrice exécutrice, Direction générale des services stratégiques Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca

	<p>Améliorations constatées</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nous avons exploré et appliqué les pratiques exemplaires en matière d'optimisation des moteurs de recherche (OMR) – comme les mots-clés de métadonnées, liens de retour sur les pages jaunes et l'exactitude des titres d'entreprise de Google – pour améliorer notre classement dans les recherches pertinentes. • Nous avons créé des messages locaux personnalisés au moyen de Google Posts permettant d'envoyer des communications ciblées aux collectivités et d'améliorer ainsi l'accès aux services. • Nous avons élaboré un processus de traitement des commentaires formulés, qui sera lancé avant la fin de l'exercice financier. • Nous continuons de travailler avec notre organisme partenaire (ICBC) au perfectionnement de la repérabilité des services de délivrance de permis de conduire dans les collectivités rurales, qui est un de nos premiers sujets recherchés sur Internet. <p>Prochaines étapes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer le projet pilote et déterminer son extensibilité, sa faisabilité et sa durabilité pour d'autres moteurs de recherche utilisés. • Analyser et évaluer d'autres médias sociaux susceptibles de convenir aux besoins de Service BC. 	
<p>4. <u>Questions et besoins :</u> 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.</p>	Rien	