

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2019

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du CPSSP de septembre 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
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>Avancées dans les modèles d'exploitation :</p> <ul style="list-style-type: none">La fusion de Service Nouvelle-Écosse (SNE) et du ministère des Services internes (MSI), ainsi que la création du poste de directeur du numérique, auront une incidence considérable sur les progrès de la transformation des services en Nouvelle-Écosse. La fusion de ces deux ministères donnera lieu à une approche plus unifiée et plus coordonnée en matière d'excellence du service, à une technologie et à des processus qui favorisent une excellente expérience client, et à la prestation de services publics essentiels aux Néo-Écossais. <p>Programme numérique :</p> <ul style="list-style-type: none">La Nouvelle-Écosse continuera de faire progresser les travaux liés à l'élaboration d'un programme numérique.<ul style="list-style-type: none">SNE s'est associé à Public.Digital pour élaborer un plan d'action stratégique sur le numérique pour les 18 à 24 prochains mois. Le plan d'action cerne les principaux domaines d'intérêt et a présenté 16 mesures à prendre pour faire progresser le programme.On a obtenu des fonds pour poursuivre l'avancement des mesures décrites dans le plan d'action stratégique sur le numérique. <p>Services de plateforme :</p> <ul style="list-style-type: none">La Nouvelle-Écosse a continué d'investir dans l'avancement d'un projet sur l'identité numérique pour les Néo-Écossais.<ul style="list-style-type: none">À l'automne 2018, nous avons mené des recherches axées sur la découverte auprès du public et des programmes gouvernementaux. En lien avec l'identité numérique, ces recherches visaient à solliciter des commentaires sur les diverses options envisagées. À partir de ce point, nous avons élaboré des exigences générales qui nous permettront d'atteindre un niveau d'assurance plus élevé en matière d'identité numérique.	<p>Natasha Clarke Sous-ministre déléguée et directrice du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>

- Actuellement, nous formalisons les prochaines étapes afin de continuer d'accroître le niveau d'assurance.
- La Nouvelle-Écosse s'efforce également de fournir aux équipes de produits et de services une transition harmonieuse vers une **plateforme de paiement numérique** moderne, rentable et durable. En juillet 2019, une demande de propositions a été publiée dans le but d'aider le gouvernement à moderniser cette plateforme.

Initiatives de transformation numérique

- Mise en place d'un **service en ligne pour les concessionnaires de véhicules automobiles** qui permet l'échange électronique d'information relative à certaines demandes communes liées aux véhicules, et intègre le transfert électronique de fonds comme option de paiement. Cela a permis aux concessionnaires de véhicules automobiles de réaliser des économies annuelles d'environ 760 000 \$.
- Mise en œuvre d'une solution numérique qui permet aux Néo-Écossais de demander facilement un permis de **loterie à billets** d'une valeur inférieure à 4 000 \$.
- Collaboration avec le ministère des Services communautaires pour mettre en œuvre un **estimateur de revenu**. Cet outil simplifie les lois complexes et aide les clients qui obtiennent de l'aide au revenu ou une prestation du Programme de soutien aux personnes handicapées à déterminer leur revenu mensuel.

Services en personne :

- 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.
- Possibilité de saisir et d'afficher des **caractères français** dans les prénoms et les noms de famille figurant sur les permis de conduire et les cartes d'identité avec photo.
- Possibilité de saisir et d'afficher des **prénoms et des noms de famille plus longs** (de 40 à 96 caractères) sur les documents du Bureau des véhicules automobiles (BVA), y compris les cartes-photos.
- Ajout du **genre « X »** et du genre non divulgué sur les permis de conduire et les cartes d'identité avec photo.

- Extension de la prestation du service du **Plan international d'immatriculation** (IRP) afin de le rendre accessible à la collectivité des camionneurs de la région. Cela a permis à la collectivité régionale des camionneurs de réaliser des économies annuelles d'environ 126 000 \$.
- Extension du recours à la plateforme de **formation en ligne Percipio** au personnel de première ligne pour y intégrer le service, le leadership, le changement et la communication, la gestion de projets, l'empathie et le mieux-être.
- Mise en œuvre d'un nouveau **modèle de distribution de plaques d'immatriculation** qui permet à notre fabricant de fournir les plaques directement à divers bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse ou du BVA dans toute la province. Cela a donné lieu à des gains d'efficacité internes et a permis de réduire la superficie en pieds carrés.

Transformation des registres :

- Poursuite de la collaboration avec Enterprise Registry Solutions pour moderniser le système de la TI **du Registre des sociétés de capitaux**.
- Collaboration avec le groupe Axiell pour moderniser le **Registre de l'état civil**. La mise en œuvre de Vitalware permettra de jeter les bases pour l'amélioration des services et pour le travail sur les avis de décès à l'avenir.

Mobilisation/Consultation

- Nous continuons de concentrer nos efforts sur la sensibilisation interne à l'importance de la transformation des services et de la conception des services axés sur les personnes.
- Nous continuons de planifier et de faire de la recherche aux premiers stades de nos projets afin de mieux comprendre les comportements des utilisateurs et de découvrir (et pas seulement valider) les besoins des utilisateurs, ainsi que les idées qui peuvent servir à éclairer la conception des solutions finales.

Autres initiatives :

- SNE-MSI dirige le Groupe de travail des hauts fonctionnaires du gouvernement de la Nouvelle-Écosse sur l'**excellence du service**, groupe qui travaille à créer et à livrer une vision commune de l'excellence du service et d'une meilleure expérience citoyenne pour les Néo-Écossais qui traitent avec la province. Après une première année d'activité réussie, le Groupe de

	<p>travail a dégagé quelques « caractéristiques de l'excellence du service », lesquelles permettront l'élaboration d'une formation appropriée en cours d'emploi et le développement de compétences qui seront utilisées lors des activités de recrutement et de sélection. La prochaine étape consiste à mettre à l'essai ces caractéristiques au sein du personnel de l'ensemble du gouvernement et à s'assurer que les employés adhèrent aux concepts clés.</p>	
<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>	<p>Programme numérique :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Nouvelle-Écosse continue de transformer la façon dont le gouvernement fonctionne à l'ère numérique afin qu'il soit plus facile, plus pratique et plus efficace pour les citoyens et les entreprises d'accéder à l'information et aux services qu'ils veulent et dont ils ont besoin. • Les activités prévues cette année consistent notamment à : <ul style="list-style-type: none"> ○ offrir un service numérique exemplaire qui illustre les nouvelles façons de travailler; ○ promouvoir les outils et les conseils sur les nouvelles façons de travailler pour aider à accroître la portée du numérique dans notre province (p. ex., Manuel des services); ○ promouvoir les services offerts sur une plateforme commune pour la Nouvelle-Écosse; ○ élaborer un plan pour la prestation de services numériques accessibles conformément aux engagements énoncés dans le Plan d'accessibilité de la Nouvelle-Écosse. <p>Initiatives de transformation numérique</p> <ul style="list-style-type: none"> • La Nouvelle-Écosse a adopté une loi qui abrogera la Tourist Accommodations Act et la remplacera par la Tourist Accommodations Registration Act. L'équipe responsable de l'enregistrement des centres d'hébergement adoptera une approche axée sur le client. SNE-MSI concevra un service en ligne simple et facile à utiliser pour les exploitants d'entreprises touristiques d'ici 2020; un lancement préalable est prévu en décembre 2019. • Pour appuyer la nouvelle loi et le nouveau règlement sur la réglementation des hypothèques (Mortgage Regulation Act & Regulations) en Nouvelle-Écosse, SNE-MSI concevra et offrira un nouveau service de délivrance de permis d'hypothèque axé sur l'utilisateur, durable, direct et favorable à la conformité. 	<p>Natasha Clarke Sous-ministre déléguée et directrice du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>

- 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.

Services en personne :

- Mettre en œuvre une **solution mobile de prise de photos** pour les cartes d'identité avec photo dans diverses collectivités et universités vulnérables.
- 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.
- Installer des **lecteurs de codes à barres** dans les BVA et instaurer des codes à barres pour les inventaires et les documents numérotés (c.-à-d. plaques, permis et autocollants) dans le but d'assurer l'efficacité des entrées de transactions et la qualité des données.
- Mettre en œuvre la phase pilote des **congrés acquis** au bureau de première ligne d'Access Nova Scotia à Halifax.
- Étudier la possibilité d'**accroître la portée des services spécialisés** (c.-à-d. heures et emplacements pour le paiement des amendes, le test des connaissances, l'IRP, etc.) dans les bureaux d'Accès Nouvelle-Écosse.

Initiatives de transformation des registres :

- Continuer de faire progresser nos initiatives de transformation de registres. Nous en sommes actuellement à la troisième année de notre initiative de transformation des registres qui s'étale sur six à huit ans, et qui vise à moderniser quatre grands registres, à savoir le Registre des sociétés de capitaux, le Registre de l'état civil, le Bureau des véhicules automobiles et le Registre foncier.
 - Les nouvelles solutions de la TI qui appuient le Registre des sociétés de capitaux et le Registre de l'état civil seront opérationnelles à compter de l'exercice financier de 2019-2020.
- La modernisation de nos registres nous permettra de faire ce qui suit :
 - remanier les processus opérationnels pour qu'ils soient centrés sur l'utilisateur;
 - offrir des services de grande qualité aux entreprises, aux citoyens et au personnel;
 - mettre à contributions des normes de conception à l'échelle de l'organisation et des plateformes communes de services.

	<p>Autres initiatives :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ SNE-MSI collabore avec la Commission de la fonction publique pour mettre en œuvre une stratégie de diversité et d'inclusion qui, entre autres objectifs, fera en sorte que le ministère reflète mieux les collectivités que nous servons, à tous les niveaux de l'organisation. L'un des principaux objectifs sera d'élaborer des stratégies visant le recrutement d'un plus grand nombre de personnes au sein des communautés néo-écossaises africaines, des Premières Nations et des communautés acadiennes. En outre, SNE-MSI participe activement à la mise en œuvre de l'engagement de la province pour qu'il soit pleinement accessible d'ici 2030. 	
<p>3. <u>Présentation/échanges :</u> 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? <i>(Cette information aidera dans la planification de l'ordre du jour pour les prochaines réunions.)</i></p>	<p>Notre marche vers l'excellence</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNE-MSI a obtenu la certification argent dans la norme Excellence, innovation et mieux-être d'Excellence Canada en mai 2019. Les vérificateurs ont déclaré que SNE-MSI était un chef de file national dans plusieurs domaines, notamment l'engagement des employés et l'écoute de nos clients. • SNE-MSI travaille à la mise en œuvre de la phase finale de sa stratégie Voice of the Customer (la voix du client), qui comprend : un plan sur l'expérience client, un sondage annuel sur les perceptions des employés, un sondage trimestriel auprès des citoyens et des entreprises (sondage sur les transactions et la réputation) et un cadre de rétroaction des clients. • SNE-MSI a récemment reçu son deuxième lot de données trimestrielles relatives à l'enquête 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-MSI 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 pilote composée d'employés de Proof et de membres de l'équipe de SNE-MSI a terminé le travail de recherche et construit un prototype viable minimum. La mise à l'essai du prototype viable minimum se déroule à cinq endroits au cours de 	<p>Lorraine Glendenning Directrice, Stratégie et rendement Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-2568 Lorraine.Glendenning@novascotia.ca</p>

	l'été, et les itérations se poursuivront tout au long du projet. Une solution plus complète sera mise à l'essai à l'hiver 2020.	
4. <u>Questions et besoins</u> : Décrire brièvement les problèmes relatifs à la prestation de services dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.	<ul style="list-style-type: none"> • 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 convivialité) afin de veiller à ce que les services soient bâtis pour répondre aux besoins des utilisateurs. • Comment intégrer la protection des renseignements personnels et la sécurité dès la conception? Comment accroître ces secteurs de services à l'échelle? • Recrutement et/ou signature de contrats avec des développeurs et des gestionnaires de produits de l'ère Internet — ressources limitées sur 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). • Élaboration et mise en œuvre de normes en matière d'excellence du service par la formation, particulièrement dans les bureaux régionaux. • Accessibilité et conception de services inclusifs <ul style="list-style-type: none"> ○ 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. 	Natasha Clarke Sous-ministre déléguée et directrice du numérique Service Nouvelle-Écosse et Services internes 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca