

## 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 :		Personne-ressource
<b>1. <u>Réalisations</u> :</b> Soulignez brièvement les réalisations, les progrès et/ou les jalons importants en matière de prestation de services se rapportant à votre administration au cours des 6 à 12 derniers mois.	<b>Échange par voie électronique</b> – Nous avons adopté des mesures législatives dans deux domaines pour permettre l'échange de documents par voie électronique entre les clients et le gouvernement. Il s'agit du registre foncier et de la location à usage d'habitation. Dans les deux domaines, nous avons constaté une amélioration au chapitre de la satisfaction de la clientèle et des indicateurs de rendement clés. <b>Programmation des épreuves de conduite</b> – Notre nouvelle appli permettant aux clients de fixer leur propre épreuve de conduite en est aux premières étapes d'un déploiement au niveau provincial. <b>Nouveau système de communication multiple</b> – Un nouveau système nous aide à atteindre nos indicateurs de rendement clé et se répand à l'échelle du gouvernement du Nouveau-Brunswick (à venir, Justice, Développement social, entre autres). « X » – À compter du 2 juillet 2019, le gouvernement du Nouveau-Brunswick permet maintenant d'inscrire un « X » sur les permis de conduire et les actes de naissance. <b>4 ans</b> – Au cours de chacune des quatre dernières années, les transactions se sont faites plus souvent en ligne qu'au comptoir.	Rob Horwood Rob.Horwood@snb.ca
<b>2. <u>Priorités</u> :</b> Décrivez brièvement ce que votre organisation considère comme ses principales priorités et initiatives en matière de prestation de services au cours des 12 à 36 prochains mois.	<b>Poursuivre l'élan numérique</b> – Grâce à une combinaison d'améliorations en ligne et de changements de politiques. <b>Mettre à jour/moderniser nos lois sur le registre des sociétés</b>	Rob Horwood Rob.Horwood@snb.ca
<b>3. <u>Présentation et échange</u> :</b> Votre administration a-t-elle des ressources, comme des applications, des processus ou autres, dont l'application ou la mise en œuvre intéresserait d'autres administrations pour leur propre administration?	<b>Système des véhicules automobiles (SVA)</b> – Après sa mise en œuvre en 2014, nous nous sommes investis pendant quatre ans à améliorer le système, au point où nous sommes prêts à le partager avec de nouveaux utilisateurs potentiels. Il est impossible pour les 13 administrations d'entretenir, de mettre à niveau et d'établir tous les systèmes dont nous avons besoin pour servir nos électeurs. Nous devons tirer parti des meilleurs outils dont nous disposons tous et nous avons un nouveau SVA que de nombreuses provinces et de nombreux territoires pourraient trouver intéressant. Veuillez communiquer avec moi si vous souhaitez en voir une démonstration.	Kim Newman Kim.Newman@snb.ca

<p><b>4. Défis et besoins :</b>          Décrivez brièvement les défis en matière de prestation de services dont vous souhaitez faire part au Conseil et l'aide que vous aimeriez obtenir de la part du CPSSP.</p>	<p><b>Analyse comparative</b>          En ce qui concerne strictement le service, comment tout cela se compare-t-il? Pour Service Nouveau-Brunswick (au gouvernement du Nouveau-Brunswick) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les délais d'attente dans notre centre de services sont de 11 ou 12 minutes (en moyenne).</li> <li>• Nous offrons environ 420 services au comptoir.</li> <li>• Les délais d'attente de TéléService sont d'environ 90 secondes, en moyenne.</li> <li>• Notre taux de satisfaction de la clientèle est d'environ 88 %.</li> </ul> <p>Comment nous comparons-nous?</p>	<p>Rob Horwood          Rob.Horwood@snb.ca</p>
--	---	--