

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – septembre 2019

Les renseignements échangés sont recueillis aux fins de la réunion du Conseil de la prestation des services du secteur public (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 |
|---|---|
| <p>1. Réalisations : Soulignez 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 6 à 12 derniers mois.</p> | <div data-bbox="653 370 2131 532"> <p>1. Au printemps 2019, Service BC a lancé un service de clavardage, de discussions vidéo et de co-exploration (un outil de soutien) dans le cadre de sa priorité de services omnicanaux axés sur l'expérience des citoyens. 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.</p> </div> <div data-bbox="653 581 1948 1076"> <ul style="list-style-type: none"> • Discussion vidéo : Service BC a lancé avec succès la version bêta de l'application Mobile Video Chat, en partenariat avec le programme IDIM (Provincial Identity Information Management Program) et le centre de contact de Service BC. Cette solution permet à un citoyen muni d'un appareil mobile iOS ou Android de faire vérifier son identité par un agent du centre de contact de Service BC par discussion vidéo, aux fins de création d'une version mobile de la BC Services Card. Les citoyens de la C.-B. ont maintenant l'option de faire vérifier leur identité par discussion vidéo, au lieu d'avoir à se rendre physiquement dans un bureau de Service BC. Cette nouvelle fonctionnalité est plus conviviale et augmente l'accessibilité du service pour les personnes qui doivent faire vérifier leur identité. La vérification est une exigence en matière de sécurité relative à l'utilisation de la version mobile de la BC Services Card et une étape nécessaire pour accéder aux services en lignes avec son appareil mobile de façon sécuritaire. Le lancement complet est prévu pour l'automne 2019. </div> <div data-bbox="653 1206 1935 1369"> <p>2. Le projet sur les différences entre les noms intègre bien les améliorations qui lui ont été apportées jusqu'à présent. Les équipes partenaires continuent d'explorer les solutions en vue de mieux appuyer les citoyens qui connaissent des circonstances plus complexes de discordance du nom.</p> </div> <div data-bbox="2206 370 2604 678"> <p>Adriana Poveda Directrice générale, Secteur de la prestation de services Division Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p> </div> <div data-bbox="2206 1044 2604 1304"> <p>Points 2 à 9 : Sophia Howse Directrice générale, IDIM Division Service BC Ministère des Services aux citoyens Sophia.Howse@gov.bc.ca</p> </div> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>3. On a continué de codiriger le champ de travail de la priorité clé de la gestion pancanadienne de l'identité pour les Conseils mixtes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • On a signé une déclaration pour les Conseils mixtes. • On a tenu un atelier sur la gouvernance de l'identité numérique avec les intervenants des secteurs public et privé. <p>4. On a terminé l'intégration des programmes du ministère à la BC Services Card (justificatifs d'identité des citoyens de la Colombie-Britannique).</p> <ul style="list-style-type: none"> • PHSA, médecins en pratique privée : Jusqu'à concurrence de 100 médecins en pratique privée de la Vancouver Coastal Health Authority peuvent ouvrir une session dans l'application CareConnect e-Health Viewer au moyen de la BC Service Card de leur clinique privée afin d'accéder aux dossiers médicaux de leurs patients (comme les séjours à l'hôpital, les posologies, les services de laboratoire et l'imagerie diagnostique). • Ministry of Finance – Services de facturation et de paiement : Le Revenue Services of BC (RSBC) a conçu une application Web qui a été lancée en avril 2018; plus de 90 000 utilisateurs utilisent leur propre authentification. La BC Service Card serait utilisée par les citoyens. • Ministère de la Santé – Liste d'attente centralisée HealthLink BC : un nouveau service en ligne qui collectera des renseignements sur l'enregistrement pour les résidents de la Colombie-Britannique qui souhaitent être liés à un fournisseur de soins primaires. <p>5. Intégration actuelle de programmes provinciaux à la BC Services Card (justificatifs d'identité des citoyens de la C.-B.).</p> | |
|--|---|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <ul style="list-style-type: none">• Agence de la fonction publique de la C.-B. – PeopleSoft : Business Performance Branch : La BC Services Card servira à authentifier le personnel sous contrat qui travaille sur des projets d’infrastructure afin qu’il puisse accéder en ligne à l’application PeopleSoft.• Ministère des Forêts, des Terres, des opérations relatives aux Ressources naturelles et du Développement rural – Portail de services en ligne liés aux ressources naturelles : On a centralisé les activités liées aux ressources naturelles pour les clients (les citoyens) et le personnel, lorsque ceux-ci font affaire avec le secteur. Les clients pourront présenter une demande en ligne en vue d’effectuer une activité relevant du secteur, payer les frais de demande en ligne et suivre l’évolution de leurs demandes.• Ministry of Attorney General (AG) - Online Divorce Assistant (ODA) : L’ODA est un formulaire de demande électronique simplifié qui guide les utilisateurs dans le remplissage de la paperasse nécessaire pour présenter conjointement une demande de divorce à l’amiable à la Cour suprême, lorsqu’il n’y a pas d’enfant. Ce processus était complexe et la paperasse s’en retrouvait souvent remplie incorrectement. Il en découlait de nombreuses visites aux greffes des tribunaux, occasionnant des retards et de la frustration chez les citoyens. L’ODA s’appuie actuellement sur Basic BCeID pour authentifier les utilisateurs. Éventuellement, l’ODA élargira sa portée pour couvrir les demandes de divorce conjointes avec enfants. On souhaite également intégrer une fonction permettant de remplir les documents créés par l’ODA au moyen de Court Services Online. On souhaite élargir l’ODA afin que celle-ci puisse reconnaître la BC Services Card. L’expérience des citoyens sera améliorée s’ils peuvent se servir de la version mobile de la carte ou de l’application de discussion vidéo.• EDUC - Student Transcripts Service : Les étudiants et les citoyens pourront demander une copie imprimée de leur relevé de notes et de leur diplôme. Ils pourront demander à ce que leur relevé de notes soit envoyé aux établissements d’enseignement postsecondaire de leur choix en vue d’appuyer le traitement des admissions et appuyer la capacité de consulter les résultats aux examens provinciaux.• Ministère des Services aux citoyens (CITZ) – BC Registries and Online Services : Co-operatives Online (nom susceptible de changer) - L’objectif est de créer une meilleure expérience de service et de faciliter le processus permettant aux citoyens et aux entreprises d’effectuer des transactions | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <p>et de déposer des demandes auprès de la province de la C.-B. et des autres administrations. Il doit également permettre de payer les services et de gérer les comptes. Le but éventuel est de permettre le dépôt du rapport annuel au moyen d'une transaction en ligne. D'autres fonctionnalités et dépôts suivront.</p> <ul style="list-style-type: none">• Ministère de l'Éducation avancée, des Compétences et de la Formation (AEST) - Le portail client StudentAid BC : La Modernizing Student Financial Aid Initiative (MOD) est un projet en plusieurs étapes établies en réponse aux attentes des étudiants et des établissements d'enseignement postsecondaire, qui veulent une expérience de service simple, cohérente et personnalisée à l'endroit de l'aide financière aux étudiants. Un étudiant souhaitant obtenir de l'aide financière devra visiter le site Web de Student Aid BC (SABC) afin de présenter une demande de prêt étudiant, comme on le fait aujourd'hui. L'étudiant aura l'option de s'inscrire et de créer un profil client en utilisant sa BC Services Card ou son Basic BCeID.• Ministère de la Santé (HLTH) – Division de la GI/TI du secteur de la santé – Health Gateway : Health Gateway est un portail sécurisé, uniforme et coordonné qui fournit aux patients une vue d'ensemble de leur fiche de santé. Éventuellement, le portail offrira un accès à plus de renseignements, de services et de fonctionnalités. Au moyen de la BC Services Card, cette solution deviendra un mécanisme de vérification de l'identité fiable et sécuritaire sur lequel pourront s'appuyer les futurs outils de mobilisation en ligne des patients et des professionnels de la santé. Dans sa première version, le produit ne fournira qu'un accès en mode lecture seule aux résultats de laboratoire, aux antécédents médicaux et aux carnets de vaccination en y intégrant différents systèmes cliniques.• Ministère de l'Éducation (EDUC) – Student Information System – Personal Education Number (PEN) Online Access Module (nom provisoire) : Le registre des Numéros scolaires personnels (PEN Registry) attribue un Numéro scolaire personnel à tous les étudiants inscrits à un programme du ministère de l'Éducation de la C.-B. (y compris les écoles du Yukon et des écoles étrangères, en vertu d'accords établis). Cette première initiative permet aux étudiants d'accéder à un système en ligne, où ils pourront obtenir leur Numéro scolaire personnel. Le registre des Numéros scolaires personnels enregistre le Education Direct Identifier (EeDID) associé avec le Numéro scolaire personnel de l'étudiant pour fins ultérieures, ce qui lui permettra de recevoir des | |
|--|--|--|

| | | |
|--|---|--|
| | <p>mises à jour sur le programme IDIM. À long terme, le but est faire de cette application un guichet unique pour toutes les demandes en ligne auprès du ministère de l'Éducation qui sont assimilées au programme IDIM.</p> <p>6. Intégration de programmes fédéraux à la BC Services Card (justificatifs d'identité des citoyens de la Colombie-Britannique).</p> <ul style="list-style-type: none">• Mon dossier Service Canada et Agence du revenu du Canada (ARC) : Les résidents de la C.-B. pourront utiliser une identité numérique vérifiée liée à leur BCSC afin d'accéder aux services en ligne offerts par Emploi et Développement social canada (EDSC) et l'ARC. Ils pourront entre autres accéder aux services en ligne liés à Mon dossier Service Canada d'EDSC, comme l'assurance-emploi, la Sécurité de la vieillesse et le Régime de pensions du Canada, ainsi que ceux liés à Mon dossier de l'ARC, comme les renseignements sur l'impôt des particuliers et les prestations. <p>7. Intégration actuelle aux projets de laboratoire d'amélioration continue du service DevOps Identity et du service de gestion des accès (Keycloak) pour la BCeID.</p> <ul style="list-style-type: none">• Secteur des ressources naturelles – Application My Range : Soutien offert aux signataires d'ententes sur la tenure de pâturage qui élèvent des vaches sur des terres de la Couronne afin de donner de l'information et des mises à jour au gouvernement au sujet de leurs opérations.• Ministère des Services aux citoyens – DataBC Catalogue de BC Data : Un service en ligne en place qui est uniquement intégré à l'IDIR pour l'instant. Il offre au gouvernement, au secteur privé et au public un endroit centralisé où trouver des données spatiales et non spatiales pour s'informer sur celles-ci, les visualiser et les télécharger. | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> Ministère des Transports et de l’Infrastructure – Outil mobile de commentaires sur les chauffeurs : Le site Web actuel du client possède une intégration à BCeID afin de soutenir les fonctions d’audit, d’inspection et autres pour le ministère des Transports. Cette nouvelle application mobile améliore l’accès pour les utilisateurs sur le terrain. Ministère de l’Énergie, des Mines et des Ressources pétrolières – Services numériques liés aux mines : Vise à permettre aux mines importantes et régionales d’accéder à de multiples services électroniques, notamment pour présenter des demandes d’extraction minière, téléverser des rapports et mettre à jour les renseignements sur les mines. <p>8. Lancement de la version bêta de Mobile Video Chat en juin 2019, afin de mener un processus de « vérification de l’identité ». Le lancement complet est prévu pour l’automne 2019.</p> <p>9. Achèvement de la stratégie de BCeID. On travaille actuellement à l’obtention de ressources et à l’élaboration d’une approche en vue de moderniser la gamme de produits liée à la BCeID (Business, Basic et Personal.</p> | |
| <p>2. Priorités : Veuillez décrire brièvement ce que votre organisation compte parmi ses initiatives et ses priorités essentielles en matière de prestation de services pour les 12 à 36 prochains mois.</p> | <p><i>Expérience omnicanale :</i></p> <p>Depuis le réapprovisionnement du centre de contact, Service BC transforme le parcours des citoyens en leur offrant une expérience plus complète au moyen de canaux de service supplémentaires. Notre plateforme dynamique et moderne de centre de contact offre aux citoyens la capacité d’interagir avec le gouvernement, non seulement par téléphone et courriel,</p> | <p>Adriana Poveda Directrice générale, Secteur de la prestation de services Division de Service BC Ministère des Services aux citoyens</p> |

| | | |
|--|--|--|
| | <p>mais aussi par message texte. Comme la version bêta du service de clavardage, de discussion vidéo et de co-exploration (un outil de soutien) vient d’être lancée, la priorité est maintenant de mettre sur pied d’autres fonctionnalités omnicanales :</p> <ul style="list-style-type: none">• Discussion vidéo : Lancement complet de Mobile Video Chat prévu pour l’automne 2019.• Co-exploration : La mise en œuvre intégrale de cette fonctionnalité est prévue pour l’automne 2019. Elle permettra aux agents du centre de contact de voir la page Web pour laquelle le citoyen a besoin d’aide ou de dépannage lorsque ce dernier accède à un service en ligne.• Clavardage : Cette fonctionnalité permettra aux agents du centre de contact de fournir des services immédiats aux citoyens au moyen de la fenêtre de clavardage intégrée aux sites Web du gouvernement, en vue de faciliter l’adoption des services numériques gouvernementaux.• Messagerie texte : Le projet prendra fin au courant du présent exercice, avec la collaboration de MAXIMUS Canada. L’agrandissement des canaux permettra aux citoyens de communiquer dans le canal de leur choix, ce qui rendra le service plus accessible dans l’ensemble de la province. <p>Analyse et informatique décisionnelle :</p> <p>En nous appuyant sur le développement interne de notre système de gestion de 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 par rapport aux services.</p> <p>Ces données en direct comprennent des rapports sur les temps d’attente moyens, qui permettent d’éclairer les décisions opérationnelles portant entre autres sur les besoins en matière de ressourcement et les négociations avec les partenaires au sujet du recouvrement des coûts. En collaboration avec Government Digital Experience (GDX ou expérience numérique gouvernementale, Ministry of Finance), nous avons utilisé Snowplow, Looker et CMSLite, des logiciels habilitants d’analyse numérique, dans le but de mettre sur pied une plateforme de données ouvertes pour l’ensemble de l’organisation, en s’appuyant sur trois tableaux de bord opérationnels existants (gestionnaire, directeur et cadre).</p> <p>À compter du 20 janvier 2019, tous nos points de service en personne utiliseront The Q. L’ensemble des intervenants auront quant à eux accès aux tableaux de bord pertinents sur l’analyse des services d’ici la fin du mois de mars.</p> <p>Nos priorités à venir concerneront le déploiement de cette trousse d’analyse dans l’ensemble de la Division, dans le but d’y inclure également des données provenant de canaux comme le clavardage en direct, le centre de contact et les médias sociaux, afin de mieux comprendre les demandes en lien avec les services. Une autre priorité consiste à la mise à l’essai</p> | <p>778-698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p> <p>Perry Slump Directrice, Service de l’analyse et des renseignements opérationnels, Direction générale des services stratégiques, Division de Service BC</p> |
|--|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| | <p>du pouvoir de l’exploration de données et de l’informatique décisionnelle. Nous emploierons des modèles mathématiques et statistiques plus avancés en vue d’établir des prédictions, qui permettront d’améliorer l’efficacité opérationnelle, la qualité du service et, ultimement, la satisfaction des citoyens.</p> <p>Nous prévoyons faciliter la prestation de notre trousse d’analyse aux administrations et aux partenaires intéressés une fois que le processus aura progressé.</p> <p><i>Promouvoir des services uniformes et des solutions intégrées pangouvernementales</i></p> <p>Service BC est le responsable opérationnel de nombreux facilitateurs de services essentiels de la province utilisés par les organisations pour réaliser leurs priorités en matière de services de programme. Service BC incarne le concept de « créer une fois, utiliser de nombreuses fois ». Les solutions de services ministériels pour lesquels Service BC est responsable comprennent : la gestion de l’identité et l’authentification, le centre de contact de Service BC, les centres de Service BC, PayBC et le réseau Verified Org. Ces solutions ont de nombreuses applications au sein du gouvernement. Le personnel de Service BC offre une approche stratégique à l’adoption et l’utilisation de ces actifs stratégiques.</p> <p>Notre Business Development Branch collabore avec les dirigeants des divisions en vue d’augmenter la collaboration et la communication entre les différents secteurs d’activité de Service BC. Mener des discussions au sujet des avantages, des risques, des répercussions économiques et politiques, des interdépendances et des possibilités et une de nos responsabilités principales qui permet à Service BC d’offrir un service uniforme et des solutions opérationnelles dans l’ensemble du gouvernement. La philosophie de service robuste de Service BC et sa gamme de capacités et de facilitateurs posent les fondements pour transformer l’expérience des services pour les citoyens de la C.-B.</p> | <p>Jeannette Eason Directrice, Business Development Branch, Service BC Jeannette.eason@gov.bc.ca</p> |
| <p>3. Présentation/échange : Existe-t-il des ressources dans votre administration, comme des applications, des processus ou autres, que d’autres administrations pourraient vouloir appliquer ou mettre en œuvre dans leur propre administration? (Ces renseignements aideront à la planification de l’ordre du jour des prochaines réunions.)</p> | <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, et pour lui transmettre leurs commentaires. Les médias sociaux sont largement utilisés et acceptés par les citoyens connectés.</p> <p>Service BC a commencé son travail dans ce secteur en utilisant Google Locations pour le mettre à l’essai, afin de 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>Adriana Poveda Directrice générale, Secteur de la prestation de services Division de Service BC Ministère des Services aux citoyens 778-698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p> |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>Google Locations est un hybride entre média social et plateforme de recherche qui permet aux citoyens de trouver et d'évaluer les entreprises, de les ajouter à des listes comme « Favoris » 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 sur 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 gagné accès aux renseignements ci-dessous :</p> <p>Déclaration de lieux sur 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, ainsi que leur rétroaction concernant leur expérience de service.• Les données consommées par Service BC ne contiennent aucun renseignement personnel ou confidentiel. <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 pour les 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 constitue 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. | |
|--|---|--|

| | | |
|--|--|--|
| 4. Enjeux et besoins : Décrivez brièvement les questions liées à la prestation de services que vous aimeriez présenter au Conseil et l'aide que vous pourriez demander au CPSSP. | | |
|--|--|--|