

Échange de renseignements du CPSSP – Octobre 2017

ADMINISTRATION : TERRE-NEUVE-ET-LABRADOR		Personne-ressource Roxie Wheaton, SMA, Direction des services gouvernementaux 709-729-3056
<p>1. <u>Réalisations</u></p> <p>Veuillez décrire 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 six à douze derniers mois.</p>	<p><u>Gestion du flux de la clientèle</u></p> <p>La deuxième étape du nouveau système de gestion de l'attente des clients a été lancée pour la Motor Registration Division (MRD). Elle comporte l'introduction de la prise de rendez-vous en ligne qui réduit au minimum la perturbation des horaires personnels et une option de messagerie texte pour permettre aux clients de quitter le bureau d'immatriculation et s'acquitter d'autres obligations si la longueur de la file d'attente indique qu'il y aura un important délai d'attente.</p> <p><u>Normes de service</u></p> <p>Le gouvernement provincial s'est engagé (dans <i>The Way Forward</i>, son document de plateforme stratégique de mars 2017) à ce que tous les ministères publient leurs normes de service pour les principaux programmes et services d'ici 2018-2019. Service NL continue d'évaluer l'expansion possible de ses normes de service internes à plusieurs programmes (événements de vie, permis de conduire et immatriculation de véhicules, programmes de délivrance de permis et application de la loi).</p> <p><u>Initiatives Lean</u></p> <p>Service NL a introduit diverses améliorations du processus LEAN comme les suivantes : mettre en œuvre un système automatisé dans la Residential Tenancies Division afin d'éliminer les visites répétées au bureau pour les clients; mettre en œuvre un nouveau système de gestion des dossiers électroniques et de circuit de travail avancé afin d'améliorer l'accès aux programmes de santé et sécurité au travail; simplifier le processus de demande des électriciens; et faire la transition de la production papier à la production électronique dans le secteur des dossiers des conducteurs de la MRD et des renseignements médicaux.</p> <p><u>Inspections mobiles</u></p> <p>Service NL a mis en œuvre une solution d'inspection mobile pour des programmes d'inspection clés, y compris la santé et la sécurité au travail, la sécurité en cas d'incendie, la sécurité des personnes et la santé de l'environnement.</p> <p><u>Stratégies Consommation</u></p> <p>Service NL a achevé une initiative visant à intégrer le portail de paiement en ligne du gouvernement. La capacité à accepter tous les frais et les paiements de divers programmes améliore l'accès aux services et réduit la nécessité que les clients se rendent aux bureaux pour</p>	

	<p>payer.</p> <p><u>Expansion de BizPal</u> Service NL continue de faire des progrès dans l'engagement des municipalités dans le programme BizPal, le service d'information en ligne pour les entreprises qui consolident les exigences en matière de délivrance de permis et d'approbation pour les entreprises des trois ordres de gouvernement.</p> <p><u>Données ouvertes</u> Dans le document <i>The Way Forward</i>, on indique : « D'ici 2022, notre gouvernement augmentera le nombre de services offerts en ligne de 50 pour cent ». Au cours de la dernière année, de nouveaux services ont été mis en ligne, y compris la consultation de dossiers judiciaires et les paiements et les permis de coupe domestique. De plus le système de gestion de l'attente des clients de la Motor Registration Division a été lancé, permettant de prendre des rendez-vous en ligne.</p> <p><u>Approche numérique par conception</u> Le document <i>The Way Forward</i> indique « Notre gouvernement deviendra numérique par conception ». Au cours de la dernière année, le gouvernement a rédigé le document <i>Business Case for Change</i>, la première étape dans sa transformation numérique, et a fait la promotion de séances d'éducation en matière de compréhension du numérique pour ses cadres supérieurs.</p> <p>Le document <i>The Way Forward</i> de mars 2017 indique « En 2017-2018, notre gouvernement mettra sur pied une équipe de projets numériques par conception afin de relever les aspects de la prestation de services qui pourraient être restructurés pour offrir la capacité d'utiliser les services dont ils ont besoin au moment voulu et de la façon voulue ». Le bureau du dirigeant principal de l'information a récemment clôturé une demande de propositions pour l'équipe de projet, a sélectionné un fournisseur et travaille avec lui sur l'énoncé des travaux et les détails du contrat. On prévoit que l'équipe de projet sera en place d'ici la mi-septembre 2017 pour entamer le travail sur une stratégie visant à améliorer la prestation de services dans l'ensemble du gouvernement.</p> <p>Des mises à niveau aux services en ligne existants, comme le portail en ligne de la MRD, ont été récemment achevées en juillet 2017. Le but de ce projet était de mettre à niveau les composantes en ligne du portail des véhicules de la MRD afin d'assurer la prise en charge, la stabilité et la sécurité des applications.</p>	
<p><u>2. Priorités</u> 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</p>	<p><u>Numéro unique d'entreprise</u> Service NL a reçu l'approbation d'entreprendre un processus pour examiner les coûts et les avantages de s'associer à l'Agence du revenu du Canada (ARC) pour adopter l'utilisation provinciale du numéro unique d'entreprise.</p> <p><u>Permis de conduire et pièces d'identité avec photo – Délivrance centrale</u> Les provinces de l'Atlantique ont conclu un contrat avec Gemalto Inc. pour la production de permis</p>	

<p>prochains mois.</p>	<p>de conduire au moyen d'un modèle de délivrance central. Le contrat offre aux citoyens de la province une carte engravée au laser, inviolable et hautement sécurisée. La province étudie l'utilisation de la carte comme carte multifonctionnelle pour les citoyens. La carte sera mise en œuvre en novembre 2017.</p> <p><u>Élimination des avis de renouvellement</u> La province a approfondi la capacité de saisir les adresses de courriel dans son système d'immatriculation de véhicules motorisés. Service NL a l'intention d'éliminer progressivement les avis de renouvellement papier en offrant aux citoyens des avis par courriel et l'alignement des renouvellements avec leur mois de naissance.</p> <p><u>Changement des dates de renouvellement de l'immatriculation des véhicules</u> La Motor Registration Division de Service NL évalue la faisabilité d'aligner tous les renouvellements d'immatriculation avec le mois de naissance du propriétaire plutôt que la date d'achat du véhicule. L'intention est de répartir le volume de clients sur toute l'année et d'alléger la demande élevée en printemps et en été en fonction des habitudes d'achat de véhicules des clients.</p> <p><u>Solution sur demande pour les documents d'immatriculation des véhicules et les autocollants de validation</u> Terre-Neuve-et-Labrador a l'intention d'entamer une demande de propositions avec les provinces de l'Atlantique en 2017-2018 afin d'obtenir une solution d'impression sur demande pour les documents d'immatriculation de véhicules qui lui permettra de réaliser des économies à long terme en réduisant les besoins en gestion de l'inventaire tout en protégeant les recettes en continuant de délivrer des autocollants de validation.</p> <p><u>Nouveau système de gestion de l'information – Printing and Micrographics Division</u> Conformément aux initiatives de schématisation des volets de valeur, Service NL a fait l'acquisition d'un système de gestion de l'information à mettre en œuvre en 2017-2018, lequel simplifiera davantage le processus opérationnel et entraînera la commande en ligne pour les services d'impression à l'avenir. Une fois le système mis en œuvre, les clients seront en mesure de commander et de suivre des tâches d'impression en ligne.</p> <p><u>Harmonisation des apprentissages</u> Le gouvernement de Terre-Neuve-et-Labrador collabore avec les autres provinces de l'Atlantique et le Manitoba pour élaborer un système d'apprentissage harmonisé. Le système offrira des capacités améliorées d'établissement de rapports; une fonctionnalité accrue aux apprentis, aux fournisseurs de formation et aux employeurs, y compris des formulaires en ligne et le traitement des paiements; et la flexibilité de répondre de manière efficace aux besoins actuels et émergents du marché du travail et aux exigences en matière de formation.</p> <p><u>Mise à niveau de l'application AMANDA pour les permis et les licences</u> Le bureau du dirigeant principal de l'information collabore avec les ministères pour mettre à niveau</p>	
------------------------	--	--

	la version des applications AMANDA de la version 4.4 à la nouvelle version 7.2. Les avantages comprennent une gestion simplifiée de l'accès pour les utilisateurs finaux et des capacités d'établissement de rapports plus robustes. La mise à niveau permettra d'offrir des services supplémentaires comme les inspections mobiles et un portail public en ligne.	
3. <u>Présentation/partage</u> 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 territoire de compétence? (cette information aidera à planifier le programme des prochaines réunions)	Voir la section des priorités.	
4. <u>Enjeux et besoins</u> Précisez les enjeux en matière de la prestation de services que vous aimeriez partager avec le Conseil et le type d'assistance dont vous aurez peut-être besoin de la part du CPSSP.	Le CPSSP est invité à fournir des renseignements additionnels sur les éléments suivants : <ul style="list-style-type: none"> • les initiatives de regroupement de services ainsi que les programmes et les services à l'intention des familles, des entreprises et des immigrants; • les difficultés de mise en œuvre et les coûts liés aux initiatives suivantes : <ul style="list-style-type: none"> ○ numéro unique d'entreprise, ○ approfondir la capacité afin d'inclure l'expertise technique en appui au passage au principe « numérique par conception »; 	