

## Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Octobre 2017

ADMINISTRATION : Nouvelle-Écosse	Personne-ressource
<p><b>1. Réalisations :</b> Souligner brièvement les <b>principales réalisations, les progrès réalisés ou les étapes importantes en matière de prestation de services</b> dans votre province ou territoire <b>au cours des 6 à 12 derniers mois.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lancement de la <b>Trousse de lancement d'entreprise</b> en février 2017. La trousse a été conçue pour permettre aux particuliers de mieux comprendre les processus de lancement et d'exploitation d'une entreprise en Nouvelle-Écosse. Les leçons pratiques tirées de cette trousse seront intégrées au projet de lancement d'entreprise rapide de la communauté de pratique des services aux entreprises du CPSSP.</li> <li>• Service Nouvelle-Écosse (SNE) travaille avec le ministère de l'Éducation et du Développement de la petite enfance et avec le Conseil afin d'améliorer les conditions dans les salles des classes pour appliquer les approches axées sur le client à un examen du programme <i>Info Élèves</i>, plus particulièrement TIENet et PowerSchool, les logiciels utilisés par les enseignants pour gérer et stocker les renseignements sur les élèves. Il s'agit d'appliquer le concept de service axé sur la personne à un problème politique.</li> <li>• Dans le cadre de l'initiative <b>La voie de l'excellence</b>, SNE a obtenu le niveau bronze pour la norme Excellence, innovation et mieux-être au cours de l'exercice 2017-2018. L'organisation a obtenu des scores supérieurs à la moyenne des résultats obtenus pour les six piliers de la norme EIM. Notre département des services internes a également réussi à obtenir le niveau bronze.</li> <li>• Déploiement en cours du <b>Cadre d'amélioration continue</b>. SNE déploie un cadre d'amélioration continue qui va mobiliser les membres de l'équipe de l'ensemble de l'organisation pour la formation (gestion allégée, 6 Sigma, exercice sur le gaspillage, schématisation des déchets), la sélection et l'exécution des projets, et un exercice très important de schématisation des processus au cours de l'année 1.</li> <li>• Parachèvement d'un projet <b>Lean Six Sigma</b> afin d'examiner les activités du <b>secteur des contrats de location résidentielle</b>. L'un des principaux résultats du projet sera l'élaboration d'audiences téléphoniques pour des questions de location résidentielle, qui permettront d'économiser du temps et des ressources à l'échelle de la Nouvelle-Écosse.</li> <li>• Participation au sous-comité de la gestion financière du <b>Partenariat sur le logement et l'itinérance</b> afin de déceler et de résoudre des problèmes dans l'obtention des pièces d'identité requises pour l'encaissement de chèques.</li> <li>• Élaboration de l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) décrivant les exigences conceptuelles et la conception de <b>nouveaux services en ligne pour les conducteurs</b>.</li> <li>• Mise en place d'un service en ligne intégré pour la collecte de <b>frais de rétablissement des immatriculations des véhicules de promenade</b> pour le paiement tardif des amendes.</li> <li>• Dans la phase finale des négociations d'une demande de proposition (DP) pour le remplacement du <b>système de gestion du Registre des sociétés de capitaux</b>. La Nouvelle-Écosse cherche à conclure un marché avec un fournisseur qui l'aiderait à moderniser le système de TI du Registre des sociétés de capitaux.</li> </ul> <p>Natasha Clarke Bureau de Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>

	<p><b><u>Mobilisation/Consultation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer de concentrer ses efforts sur la sensibilisation à l'interne à l'égard de l'importance du <b>concept de service axé sur la personne</b>. La planification et l'exécution de projets de recherche à un stade précoce contribueront à la compréhension des comportements de l'utilisateur, à la définition (pas seulement la validation) des besoins de l'utilisateur et à la découverte de connaissances qui peuvent être utilisées pour éclairer la conception de la solution finale.</li> <li>Lancement d'un laboratoire sur la convivialité à l'automne de 2016 et réalisation de l'essai de convivialité suivant au cours des derniers mois : <ul style="list-style-type: none"> <li>En partenariat avec le département des services de l'information, des communications et de la technologie, des essais de convivialité visant le système d'enregistrement des cas du bureau d'aide.</li> <li>Aide visant à faire avancer le programme d'innovation de la province grâce à la réalisation d'essais de convivialité concernant une ébauche de la Politique sur l'innovation avec des fonctionnaires.</li> </ul> </li> </ul>	
<p><b>2. Priorités :</b> Décrire brièvement les <b>priorités ou initiatives que votre organisation classe au premier rang en matière de service pour les 12 à 36 prochains mois.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le mandat et la gouvernance relatifs au programme numérique de la Nouvelle-Écosse.</li> <li>Mise en œuvre d'un <b>service en ligne destiné aux concessionnaires automobiles</b> qui permettra des échanges de renseignements électroniques pour certaines demandes fréquentes relatives aux véhicules et qui ajoute les virements électroniques comme option de paiement.</li> <li>Concevoir un service « <b>comment obtenir un permis de conduire</b> » qui fournira une solution moderne à un public plus jeune qui est habitué à accéder à des services numériques simples et rationalisés.</li> <li>Étudier l'expérience des utilisateurs et appliquer des idées de comportement pour améliorer la conception et la prestation de notre service de <b>renouvellement de permis de conduire en ligne</b> afin d'augmenter l'adoption des services numériques.</li> <li>Mettre en œuvre un nouveau <b>système central pour l'émission de permis avec photo relatifs au registre des véhicules</b> qui permettra une transition vers la délivrance centralisée de cartes d'identité et de permis de conduire avec photo au lieu d'un service au comptoir.</li> <li>Conclure un partenariat avec le ministère des Ressources naturelles et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture pour la prestation <b>permis électroniques pour la chasse et la pêche</b>.</li> <li>Élaborer et offrir une formation sur les <b>compétences générales en service à la clientèle</b>.</li> <li>Établir un partenariat avec le ministère du Travail et de l'Éducation postsecondaire pour élargir l'accès à des renseignements et à des services cohérents, pertinents, appropriés et de qualité grâce à la conception d'un service numérique offrant des services de carrière électroniques. L'initiative électronique <b>N.-É. au travail</b> permettra d'offrir plus efficacement aux Néo-Écossais des programmes de planification de carrière et d'emploi.</li> </ul>	<p>Natasha Clarke Bureau de Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>Continuer à appuyer <b>programme de transformation sociale</b> du ministère des Services communautaires.</li> <li>Mettre en œuvre une solution numérique qui permettra aux Néo-Écossais de demander facilement un <b>permis de vente de billets de loterie</b> pour un gros lot inférieur à 500 \$.</li> </ul>	
<p><b>3. <u>Présentation/échanges</u> :</b></p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Le <b>Programme d'aide au chauffage (PAC)</b> aide avec les Néo-Écossais à faible revenu qui paient leur propre chauffage à payer leur facture de chauffage résidentiel. L'aide la Nouvelle-Écosse offre entre 100 \$ à 200 \$ à des personnes visées par le programme, entre 40 000 et 50 000 personnes chaque année. En octobre 2016, la Nouvelle-Écosse a utilisé un concept de service axé sur la personne au cours de la mise en œuvre de l'application en ligne : <ul style="list-style-type: none"> <li>Le concept de service axé sur la personne comprend une vaste recherche préalable sur les utilisateurs, l'élaboration de prototypes et des essais de convivialité sur des versions bêta auprès de populations vulnérables.</li> <li>Notamment, collaborer avec les partenaires (c.-à-d. l'ARC) pour la vérification des revenus.</li> <li>Le service en ligne a été adopté par un grand nombre de personnes durant la première semaine après le lancement du programme, avec plus de 1 500 demandes présentées au cours des 2 premiers jours. Au cours des années précédentes, les candidats seraient encore en attente de leur formulaire de demande papier envoyé par la poste.</li> <li>Plus de la moitié de toutes les demandes en ligne à ce jour ont été présentées à l'aide d'un appareil mobile.</li> <li>L'ajout d'une option pour vérifier le statut de la demande entraîne des gains en efficacité dans la prestation des services en réduisant les appels reçus par le centre de contacts (par exemple, la vérification du statut en ligne est quatre fois plus élevée que celle par téléphone).</li> </ul> </li> <li>La <b>Trousse de lancement d'entreprise (TLE)</b> a été conçue pour permettre aux particuliers de comprendre plus facilement les exigences et le processus nécessaire pour démarrer une entreprise en Nouvelle-Écosse. Lancé en février 2017, le service de TLE fait partie de N.-É. en ligne et s'appuie sur des efforts commencés en 2015, soit des trousse pour les industries de la restauration, de l'hébergement et des dépanneurs. La TLE éduque les utilisateurs sur les exigences qui s'appliquent à l'ensemble ou à la plupart des entreprises. Les trousse visent à : <ul style="list-style-type: none"> <li>Améliorer l'information existante sur le démarrage d'entreprises pour rendre le processus plus clair et plus facile.</li> <li>Inclure des renseignements sur les autres unités dans le champ d'éléments identifiés par le groupe de travail sur le démarrage accéléré des entreprises, y compris des liens vers l'inscription à la TVH et des comptes du système de paie.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Natasha Clarke  Bureau de Service Nouvelle-Écosse  902-424-8625  <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aider à créer le plan d'aide pour le démarrage d'entreprises accéléré que d'autres administrations canadiennes pourraient consulter pour l'élaboration d'un service semblable.</li> </ul>	
<p><b>4. <u>Enjeux et besoins</u> :</b>  Décrivez brièvement <b>tout problème de prestation de service que vous aimeriez présenter</b> au Conseil et l'aide que vous pourriez demander au CPSSP.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Opérationnaliser la responsabilité des systèmes de TI internes du gouvernement (p. ex. un mandat, des pouvoirs, des rôles et des responsabilités clairement définis).</li> <li>• Préoccupations relatives à la vie privée dans la prestation de services numériques, notamment : <ul style="list-style-type: none"> <li>- La clarté à savoir quels renseignements sont considérés des renseignements personnels; la gestion des renseignements personnels; et l'utilisation des fournisseurs de services tiers. La Nouvelle-Écosse a tiré parti de Google Analytics pour analyser et mesurer le service. L'utilisation de l'adresse IP et de la gestion au sein de Google continue à être présentée comme un risque. Une approche canadienne de collaboration pour atténuer ce risque pourrait être avantageuse pour toutes les administrations.</li> <li>- Approche de respect du cadre législatif et des pratiques exemplaires relatives à la vie privée pendant les interactions avec le public sur la conception des services (p. ex. recherche des opinions et essais de convivialité) pour s'assurer que les services sont conçus pour répondre aux besoins des utilisateurs.</li> </ul> </li> <li>• Recrutement d'employés ou de ressources à forfait visant les concepteurs de services – ressources limitées sur le marché.</li> </ul>	<p>Natasha Clarke  Bureau de Service Nouvelle-Écosse  902-424-8625  <a href="mailto:natasha.clarke@novascotia.ca">natasha.clarke@novascotia.ca</a></p>