

Modèle de partage d'information – Conseil de la prestation des services du secteur public (CPSSP)

Octobre 2017

ADMINISTRATION : COLOMBIE-BRITANNIQUE	Personne-ressource
<p>1. Réalisations Veuillez décrire brièvement les principales réalisations, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration en matière de prestation de services, au cours des six à douze derniers mois.</p> <p><u>MyGovBC</u></p> <p>MyGovBC vise à permettre aux Britanno-Colombiens à accéder aux services gouvernementaux pertinents et gèrent leurs interactions avec ceux-ci de façon sécuritaire au moyen d'une interface numérique uniforme avec le gouvernement et, ultérieurement, avec la fonction publique de la C.-B. Il aide les citoyens à connaître les services qui sont pertinents pour eux, à se faire avertir sur l'état de leurs demandes, et à gérer leurs renseignements personnels d'une façon qui est sûre, fondée sur le consentement et une confidentialité améliorée. La vision est celle d'une option de services numériques moderne, pratique et personnalisée pour les résidents qui veulent accéder en ligne aux services du secteur public.</p> <p>En appliquant une conception de services fondée sur des données probantes et axée sur les citoyens, une méthode agile, un logiciel libre et des méthodologies en constante amélioration, nous avons évalué notre approche et procédé au lancement de trois nouvelles expériences numériques pour les citoyens :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mental Health and Substance Use Digital Hub (centre numérique sur la santé mentale et l'usage de substances), grâce à plus de 450 fournisseurs de services et 6 000 services, regroupe des renseignements à donner aux utilisateurs afin qu'ils aient un service de renseignement complet dans leur collectivité. • Medical Services Plan (MSP) Enrolment (inscription au Régime d'assurance-maladie) – la numérisation du processus a permis de réduire le taux d'erreurs à moins de 9 % et nous continuons à améliorer la performance de l'expérience du service. • Societies Project (projet pour les sociétés) – poussé par les modifications législatives, le projet a transformé la demande et la gestion des sociétés en C.-B. Le résultat général est une efficacité d'affaires et opérationnelle importante, une amélioration de l'expérience pour les citoyens et de la relation entre ces derniers et le gouvernement. <p>Le Laboratoire d'amélioration en continu des services (LACS) a été établi. Il s'agit d'un projet d'innovation catalyseur où la pensée traditionnelle est interrompue, où l'aversion pour le risque est équilibrée avec l'expérimentation, et où les problèmes sont examinés d'une nouvelle façon. Dans le LACS, plus de dix équipes provenant de différents programmes et services travaillent dans un « accélérateur » pour concevoir et élaborer des services numériques dans un endroit colocalisé, avec de</p>	<p>David Hume Directeur exécutif, Citizen Engagement, Strategic Initiatives Division, Ministry of Government Communications and Public Engagement 250 589-9043 David.Hume@gov.bc.ca</p>

	<p>la technologie, des outils et de la formation pour appuyer les compétences de l'équipe et augmenter la productivité.</p> <p>Dans le cadre de l'élaboration de la stratégie personnalisée en matière de services numériques, nous avons optimisé le Programme STiR afin d'apporter, en partenariat, les idées et l'expertise d'une entreprise en démarrage spécialisée dans la technologie, qui mettent l'accent sur un élément de la stratégie fondamentale d'élaboration du travail.</p>	
<u>Réalisations</u>	<p><u>Centre de contact</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • En décembre 2016, Service BC a terminé un processus d'approvisionnement pour remplacer le service actuel du centre de contact de Service BC. • Le processus d'approvisionnement a donné l'occasion de moderniser la solution du centre de contact, ce qui permettra à la province d'accroître et d'améliorer les services aux citoyens. • La transition de l'ancien fournisseur de services vers le nouveau fournisseur de services a été terminée avec succès le 25 juin 2017, et le nouveau fournisseur de services a officiellement commencé ses activités le 26 juin 2017. • Ce nouveau centre de contact est le premier point de contact pour les citoyens et les entreprises, et il appuiera de multiples programmes gouvernementaux en ayant un intérêt axé sur les citoyens. <p>Voici des améliorations effectuées au centre de contact :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Expansion de l'étendue pour passer à des services de renseignement et de référence à des services transactionnels. • Amélioration de 30 % de la capacité opérationnelle, ce qui permet au nouveau fournisseur de services d'augmenter le temps d'interaction avec le citoyen, et d'augmenter la valeur de chaque interaction. • Une plateforme moderne pour le centre de contact qui comprend une grande fiabilité du système, des rappels automatiques, des messages texte, du clavardage, et des conversations vidéo. • Un modèle axé sur le citoyen qui met l'accent sur l'engagement, la satisfaction du citoyen, l'assurance qualité et l'amélioration en continu. • Des possibilités de consolidation dans le gouvernement pour améliorer le parcours du citoyen en uniformisant les services fournis dans un seul point de contact. Nous travaillons actuellement avec deux ministères pour adopter notre nouveau modèle de services. <p>Pour le gouvernement, ce modèle ajoute de la valeur en prenant une approche pangouvernementale à la prestation de service, en tirant avantage des technologies existantes et en maximisant les ressources en dotation et l'expertise</p>	<p>Adriana Poveda Directrice, Service BC, Ministry of Technology, Innovation and Citizens' Services 778 698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p>

<p><u>Réalisations</u></p>	<p>Le programme Services Cards de la Colombie-Britannique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le déploiement initial de cinq ans du programme Services Cards de la C.-B. est bientôt terminé. Les prévisions actuelles démontrent que nous aurons distribué Services Cards de la C.-B à environ 90 % de la population de la C.-B. L'accent a récemment été mis sur les non-conducteurs, les personnes de moins de 19 ans, et celles âgées de 75 ans ou plus. • Depuis le 31 juillet 2017, 5 millions de cartes ont été délivrées, avec 3,9 millions de citoyens possédant une Services Cards de la C.-B. La variation entre le nombre de cartes délivrées et le nombre de détenteurs est causée par le fait que de multiples cartes délivrées ont été perdues, volées, remplacées, endommagées, que le nom devait être changé, etc. • La carte est actuellement utilisée par les citoyens comme remplacement à la CareCard et comme justificatif d'identité. • Des occasions en continu d'accueil actif en cours sont : <ul style="list-style-type: none"> ○ Le ministère des Finances — Facturation directe ○ Le ministère de l'Éducation — Service des relevés de notes ○ Le ministère du Service aux citoyens – Le service BC Biometrics, à être utilisé par le ministère de la Sécurité publique et le solliciteur général du Centre correctionnel de l'Okanagan ○ Le ministère de l'Enseignement supérieur, des Compétences et de la Formation — StudentAid de la C.-B. • Une nouvelle possibilité d'intégration en cours est le portail de services en ligne du ministère des Forêts, du Territoire, des Ressources naturelles, et du Développement rural. • D'autres possibilités sont en cours d'élaboration pour le programme afin de délivrer des codes de verrouillage dans le secteur de Vancouver. • Un prototype est en cours d'élaboration pour une solution mobile de la plateforme iOS qui peut représenter une Services Cards de la C.-B et être utilisé pour l'authentification en ligne. 	<p>Sophia Howse Directrice exécutive, Strategic Services Service BC Division, Ministry of Citizens' Services 250 213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca</p>
<p><u>Réalisations</u></p>	<p><u>PayBC</u></p> <p>La vision de PayBC est d'uniformiser et de standardiser les processus des comptes clients dans tout le gouvernement provincial et de fournir une solution de paiement constante pour les citoyens.</p> <p>PayBC a mis en œuvre une fonctionnalité pour tous les comptes clients, les exigences en matière de gestion des paiements et des revenus, et il utilise un système de traitement sécurisé à l'échelle du gouvernement qui permet l'échange de paiements entre les banques et le gouvernement.</p>	<p>Stu Hackett Directeur exécutif, Citizen Engagement, Strategic Initiatives Division, Ministry of Government Communications and Public Engagement 250 952-9585 Stu.Hackett@gov.bc.ca</p>

	<p>PayBC</p> <ul style="list-style-type: none"> • améliore l'expérience pour le citoyen en lui fournissant un endroit où il peut se diriger afin de voir ce qu'il doit au gouvernement; • permet l'éventuel retrait ou la consolidation de nombreux systèmes de comptes clients (plus de 60 systèmes); • crée la capacité potentielle de compenser un montant que la province doit à un citoyen par un montant que le citoyen doit à la Province; • améliore les rapports financiers internes en n'ayant qu'un système (ou moins de systèmes) dans le gouvernement avec tous les revenus, au lieu de nombreux systèmes dans chaque ministère; • possède la capacité d'émettre une facture consolidée qui démontre tous les montants qu'une personne doit pour une période de temps, et non seulement pour un programme. <p>La solution a été terminée en octobre 2016 et elle permet de payer de nombreuses façons (par exemple, en ligne, au comptoir, et par téléphone). Pour les clients, elle fournit un microprogramme opérationnel d'utilisateur pour les paiements en ligne standardisés.</p> <p>Les deux premiers programmes qui ont l'intention de se servir de PayBC sont actuellement en élaboration et ils seront en ligne en février 2018 et en juin 2018. D'autres programmes évaluent actuellement leurs exigences par rapport aux fonctionnalités de PayBC.</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>Services numériques</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer de mettre en place les pièces fondamentales qui transformeront notre façon de concevoir, d'élaborer et de fournir les services numériques aux Britanno-Colombiens. • Élaborer un tableau de bord « numérique » (MyGov) qui permettra aux citoyens de gérer leurs connexions au gouvernement tout en protégeant leur vie privée et les données. Notre objectif est d'avoir une possibilité de services numériques modernes, pratiques, et personnalisés pour les Britanno-Colombiens qui désirent accéder aux services en ligne du secteur public. • Travailler avec les secteurs du programme pour numériser et intégrer leurs services dans la vision de MyGov; valider notre approche et élaborer des éléments fondamentaux pour exécuter la stratégie de services numériques personnalisés. • Concevoir une stratégie de mise en œuvre parmi les facilitateurs opérationnels et les programmes reliés pour exécuter la stratégie de services numériques personnalisés. 	<p>David Hume Directeur exécutif, Citizen Engagement, Strategic Initiatives Division, Ministry of Government Communications and Public Engagement 250 589-9043 David.Hume@gov.bc.ca</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Élaborer et tester les nouveaux ensembles d'outils pour l'analytique des services, concevoir des modèles et des possibilités d'accès qui vont au-delà de l'exécution numérique de services et de programmes. 	
<u>Priorités :</u>	<p>Le programme de Services Cards de la Colombie-Britannique (BCSC)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Continuer de collaborer avec le ministère de la Santé à propos d'une validation de principe pour une possibilité d'accueil en santé • Continuer de travailler avec les partenaires responsables de la délivrance des cartes de service (ministère de la Santé et Insurance Corporation of British Columbia) afin de terminer la délivrance des cartes à tous les résidents admissibles de la Colombie-Britannique d'ici 2018. • Faire la transition et passer du projet BCSC au programme BCSC • Coprésider ou diriger les priorités clés de la gestion pancanadienne de l'identité pour les conseils mixtes • Continuer d'être un contributeur actif au travail du cadre de fiabilité pancanadien • Continuer de travailler avec le gouvernement et de nombreux clients du secteur public à propos des possibilités potentielles d'expansion de Services Cards de la C.-B • Continuer de travailler sur une possibilité d'authentification mobile basée sur le prototype, et se préparer au lancement d'une nouvelle solution pour aider à compenser le coût des lecteurs de carte ou de la délivrance de codes de verrouillage et rendre l'utilisation de la carte plus facile. • Avis de décès : Des analyses sont entreprises pour savoir comment intégrer Services Cards de la C.-B au registre des décès de la Vital Statistics Agency de la C.-B. et pour savoir comment améliorer l'expérience pour l'envoi au parent proche et pour les organismes qui reçoivent les avis de décès. • Explorer la façon de réaliser une intégration avec les solutions d'ID numérique en évolution qui sont sur le marché. • Continuer de soutenir une expérience utilisateur cohérente et de qualité en fournissant les outils sous-jacents pour que les citoyens et les entreprises puissent accéder aux services gouvernementaux sur une plateforme numérique. Par exemple, un service opérationnel où un entrepreneur n'aurait qu'un seul point d'accès pour ses transactions commerciales majeures avec le gouvernement. 	<p>Sophia Howse Directrice exécutive, Provincial IDIM Program, Office of the CIO Ministry of Citizens' Services 250-213-7855 Sophia.Howse@gov.bc.ca</p>

<p><u>Priorités :</u></p>	<p>Cadre des services</p> <p>La division de Service BC est à mettre en œuvre un cadre des services qui appuiera notre objectif de donner une expérience de services de première qualité aux citoyens.</p> <p>Points essentiels du cadre :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le cadre aborde la pratique et la gestion d'un organisme de services, et il définit un parcours stratégique pour aller de l'avant pour bâtir une organisation forte fondée sur les pratiques exemplaires. • La chaîne de valeur des services du secteur public constitue le pilier central de la raison pour laquelle nous mettons en œuvre ce cadre. • Selon les concepts de relations d'aide et leadership en services, les éléments, les processus, les politiques, la formation et l'accent du cadre seront sur l'appui au personnel pour donner un service avec cœur. • Le cadre nous aidera à professionnaliser la pratique du service dans toute la division, que le service aux citoyens soit direct ou indirect. Par des formations sur mesure en gestion du service à la clientèle et en professionnel du service à la clientèle, les membres du personnel deviendront des professionnels ou des directeurs certifiés en service. Au lieu de nous considérer comme un tiers donnant des services de la part d'autres, nous serons un centre d'excellence auquel les partenaires se tourneront pour de l'expertise dans la prestation de services. • Les principes de la pratique (croyance immuable ou déclaration d'engagement) guideront les actions du personnel, et l'excellence professionnelle dans la pratique du service sera possible. <p>Des changements dans la direction, l'adoption et la mise en œuvre du cadre sont en cours.</p>	<p>Ron Hinshaw Directeur exécutif, Service Delivery Branch Service BC Division 250 356-2031 Ron.Hinshaw@gov.bc.ca</p>
<p><u>3. Présentation/partage :</u></p> <p>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.)</p>	<p><u>Centre de contact — approvisionnement innovateur</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La division Service BC a optimisé un modèle d'approvisionnement progressif en utilisant une approche basée sur les résultats qui comprend l'évaluation des partisans sur la compatibilité afin de s'assurer d'un partenariat collaboratif et fructueux (selon <i>Vested</i>). • Ce nouveau contrat comporte bon nombre d'attributs innovateurs et concurrentiels. <p>Faits saillants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une vision partagée et des principes directeurs communs pour le partenariat sont intégrés dans le contrat. Ainsi, les deux parties s'engagent dans un partenariat continu, ce qui assure une approche collaborative. • Les mesures de rendement se concentrent sur les résultats innovateurs et axés sur les citoyens, ce qui garantit une optimisation des ressources pendant la durée du contrat. • Un engagement d'amélioration continue permet d'améliorer les interactions avec les citoyens et de faire évoluer l'expérience du citoyen. 	<p>Adriana Poveda Directrice, Service BC Ministry of Technology, Innovation and Citizens' Services 778 698-2090 Adriana.Poveda@gov.bc.ca</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Un modèle financier innovateur et prévisible récompense les résultats stratégiques et place les frais à risque afin de stimuler le rendement dans l'objectif de se concentrer sur les bons comportements. • Le contrat permet et encourage l'intégration harmonieuse d'autres ministères dans ce service, ce qui offre aux citoyens une expérience de qualité et uniforme d'un domaine et d'un canal à l'autre. • Un engagement envers l'amélioration et l'accroissement des services. Au fur et à mesure que de nouvelles technologies deviennent disponibles, le fournisseur de services élargira et mettra à niveau son offre de services pour répondre aux attentes des citoyens. • Un système de primes pour s'assurer de hauts niveaux de rendement pendant toute la durée du contrat en accordant des prolongations de deux ans selon les résultats accomplis par le fournisseur de services. 	
<p>4. <u>Questions et besoins :</u> Décrivez brièvement les problèmes relatifs à la prestation de service dont vous aimeriez faire part au conseil et l'aide que le CPSSP pourrait vous apporter.</p>	S.O.	