

Modèle d'échange de renseignements du CPSSP – Février 2018

L'échange de renseignements a été préparé pour la réunion du CPSSP de février 2018 et ne doit pas être communiqué à l'extérieur du Conseil

ADMINISTRATION : Nouvelle-Écosse	Personne-ressource
<p>1. Réalisations Veuillez décrire brièvement les principales réalisations en matière de prestation de services, les progrès effectués et les étapes importantes franchies au sein de votre administration au cours des six à douze derniers mois.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lancement de la Trousse de lancement d'entreprise 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. • Partenariat avec le ministère du Travail et de l'Enseignement supérieur pour rédiger une demande de propositions (DP) qui élargira l'accès à des renseignements et à des services de qualité, uniformes, pertinents et appropriés grâce à l'élaboration d'un service numérique avec des services de carrière virtuels. L'initiative électronique N.-É. au travail permettra d'offrir plus efficacement aux Néo-Écossais des programmes de planification de carrière et d'emploi. SNE a participé à l'élaboration de la DP afin de s'assurer qu'une méthode de conception des services était appliquée à l'initiative. • Des évaluations de la DP sont en cours pour les services de consultation numérique afin d'obtenir le soutien des fournisseurs à l'égard d'un modèle opérationnel « Fait en Nouvelle-Écosse » pour le gouvernement numérique et l'élaboration d'un plan de mise en œuvre pour le modèle. • En partenariat avec notre ministère des Services internes, SNE continue de faire progresser les travaux liés à l'élaboration d'un programme numérique pour la N.-É. • Mise en œuvre d'une version alpha d'un tableau de bord de mesure des services qui fait le suivi des progrès des principales mesures ministérielles décrites dans notre plan opérationnel. • L'équipe de gestion de l'identité du ministère des Services internes (MSI) partage maintenant ses locaux avec l'équipe des Services numériques de SNE. Ce déménagement crée une « porte d'entrée unique » aux ministères pour obtenir du soutien en transformation numérique. Ce changement vise à rapprocher l'exploitation et la TI afin de répondre aux besoins des utilisateurs. • 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 Info Élèves, plus particulièrement TIENet et PowerSchool, les logiciels utilisés par les enseignants pour gérer et stocker les renseignements sur les élèves. Le projet, Ask the User (demandez à l'utilisateur), a appliqué une méthode de conception de services axés sur la personne à un problème de politiques, ce qui a donné lieu à un certain nombre de recommandations visant à améliorer les conditions en classe. • Le déploiement du cadre d'amélioration continue est en cours et mobilise les membres de l'équipe en formation (Lean, 6S, inspections du gaspillage [« Waste Walks »], cartographie des processus), en désignation et en exécution des projets. Les projets réussis seront présentés lors de la première Journée de l'innovation de SNE en 2018. 	<p>Natasha Clarke Bureau de Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>

	<p>SNE dispose de sept personnes qualifiées, avec la certification de ceinture verte du LSS, qui travaillent à l'efficacité des programmes et des processus. Parachèvement d'un projet Lean Six Sigma afin d'examiner les activités du secteur des contrats de location résidentielle. 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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • SNE a également mené à bien un projet Lean Six Sigma (LSS) visant à réduire le délai d'envoi des directives aux titulaires de permis d'entreprises dans divers secteurs. Le projet a augmenté la capacité d'inspection. Cette situation fera en sorte de protéger les consommateurs sur le marché, de faciliter une conformité opportune et de réduire les risques pour le public et les activités. • Participation au sous-comité de la gestion financière du Partenariat sur le logement et l'itinérance afin de déceler et de résoudre des problèmes dans l'obtention des pièces d'identité requises pour l'encaissement de chèques. • Élaboration de l'Évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) décrivant les exigences conceptuelles et la conception de nouveaux services en ligne pour les conducteurs. • Les négociations contractuelles visant à remplacer le système du Registre des sociétés de capitaux en sont à leur dernière étape. Ce projet de transformation du registre modernisera le système de TI du Registre des sociétés de capitaux. • Un nouveau système de délivrance de permis de conduire avec photo par le Bureau des véhicules automobiles assurera le passage d'un mode de délivrance au comptoir des cartes d'identité et de permis de conduire avec photo à un mode de délivrance centralisée. • Mise en œuvre d'un projet pilote de bureau d'accueil dans nos centres d'accès afin d'opérationnaliser le rôle de notre bureau d'accueil à ces endroits. L'objectif de ce projet est de veiller à ce que les clients aient fait l'objet d'un tri approprié avant d'arriver au comptoir et de leur offrir un accueil chaleureux à partir du moment où ils entrent au centre d'accès, pour atteindre l'excellence du service à la clientèle. • On a apporté des changements à notre système de numérotation Qmatic dans nos centres d'accès de N.-É. pour y inclure des améliorations comme l'utilisation d'un langage plus simple, l'ajout d'une option d'accessibilité et la présentation en français et en anglais. • Mise à l'essai d'une initiative pour notre mode de prestation de services en personne qui vise à embaucher la « bonne personne » pour les postes. Cette initiative utilise de nouveaux outils pour évaluer les candidats pour diverses compétences et caractéristiques dans le cadre du processus initial de présélection. Ces compétences et ces traits ont été identifiés comme étant des facteurs cruciaux de réussite dans le rôle d'un représentant de première ligne du service à la clientèle. • Afin de poursuivre nos efforts visant à offrir des services accessibles et conviviaux, des appareils iPad existent maintenant dans tous nos centres d'accès en personne de la N.- É. pour faciliter les « services de traduction » lorsque les obstacles linguistiques créent un problème, ainsi que pour promouvoir l'utilisation de nos services en ligne. 	
--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> Nous avons continué de faire progresser notre stratégie visant à améliorer notre expérience client en instaurant des « insignes nominaux » dans tous les centres d'accès en personne de la N.-É. Continuer d'atteindre constamment les objectifs en matière de niveau de service dans notre mode de prestation de services en personne, qui consiste à servir 80 % de nos clients en 20 minutes ou moins. <p>Mobilisation/Consultation</p> <ul style="list-style-type: none"> Continuer de concentrer ses efforts sur la sensibilisation à l'interne à l'égard de l'importance du concept de service axé sur la personne. 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. Comme suivi au projet Ask the User (demandez à l'utilisateur), SNE a mené des recherches qualitatives basées sur la découverte, auprès de parents et d'étudiants, sur le processus de planification des programmes, afin de trouver des façons de simplifier ce processus. Les conclusions ont été transmises à la Commission sur l'intégration dans l'éducation. 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"> 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. 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. SNE a conclu un partenariat avec la Commission de la fonction publique, afin de mener des tests de faisabilité d'un prototype alpha d'un service public interne, appelé « The Hub » (le carrefour). 	
<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>	<ul style="list-style-type: none"> Le mandat et la gouvernance relatifs au programme numérique de la Nouvelle-Écosse. La création d'un programme numérique pour la Nouvelle-Écosse. L'avancement de plateformes communes cruciales d'habilitation pour la Nouvelle-Écosse (p. ex., pour l'identité, les avis et les paiements). <ul style="list-style-type: none"> Enquête de LOA de niveau 2 ou 3 concernant l'identité des citoyens. Simplification du caractère convivial et de l'intégration pour la plateforme d'identité numérique Mobilisation et consultation concernant les avis et les paiements 	<p>Natasha Clarke Bureau de Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Progression continue des initiatives de transformation de registres (sociétés de capitaux, éléments vitaux, automobiles et biens fonciers). • Dans le cadre de l'initiative La voie de l'excellence, SNE a obtenu le niveau bronze pour la norme Excellence, innovation et mieux-être au cours de l'exercice 2017-2018. Notre ministère des Services internes a également réussi à décrocher la certification Bronze. Cette année, SNE et le ministère des Services internes préparent des observations en vue de la norme Excellence, innovation et mieux-être (argent). • SNE poursuivra notre travail sur Voice of the Customer (la voix du client), une partie cruciale de notre parcours d'excellence en vue de répondre de façon dynamique aux besoins de nos clients. • Mise en œuvre d'un service en ligne destiné aux concessionnaires automobiles qui permettra des échanges de renseignements électroniques pour certaines demandes fréquentes relatives aux véhicules et qui ajoute les virements électroniques comme option de paiement. • Concevoir un service « comment obtenir un permis de conduire » qui fournira une solution moderne à un public plus jeune qui est habitué à accéder à des services numériques simples et rationalisés. • De concert avec l'Université Dalhousie, la Commission de la fonction publique et le ministère de Services internes, diriger la mise en place d'un centre d'innovation en services numériques. Les travaux comprendront un projet pilote d'innovation et de conception en laboratoire, l'élaboration d'un cours pilote sur l'innovation numérique et la réalisation d'un projet de recherche sur les données ouvertes. • SNE a établi un partenariat avec le ministère de la Justice pour inclure les paiements de dédommagement, et la capacité de payer au moyen de la plateforme de paiement de la N.-É, à notre service en ligne. • Étudier l'expérience des utilisateurs et appliquer des idées de comportement pour améliorer la conception et la prestation de notre service de renouvellement de permis de conduire en ligne afin d'augmenter l'adoption des services numériques. • Conclure un partenariat avec le ministère des Ressources naturelles et le ministère des Pêches et de l'Aquaculture pour la prestation permis électroniques pour la chasse et la pêche. • Élaborer et offrir une formation sur les compétences générales en service à la clientèle. • Continuer à appuyer programme de transformation sociale du ministère des Services communautaires. • Mettre en œuvre une solution numérique qui permettra aux Néo-Écossais de demander facilement un permis de vente de billets de loterie pour un gros lot inférieur à 500 \$. • Mettre en œuvre une offre numérique pour permettre aux clients de voir en ligne les délais d'attente du centre d'accès en personne de la N.- É. 	
--	---	--

<p>3. Présentation/échanges</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? (Cette information aidera dans la planification de l'ordre du jour pour les prochaines réunions.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Le Programme d'aide au chauffage (PAC) aide avec les Néo-Écossais à faible revenu qui paient leur propre chauffage à payer leur facture de chauffage résidentiel. Le lancement initial du programme en octobre 2016 a appliqué une méthode de la conception de services axée sur la personne à la transformation, et elle a apporté des changements cruciaux de programmes et de services ainsi qu'un service numérique. Voici les principales conclusions : <ul style="list-style-type: none"> - Des recherches approfondies auprès des utilisateurs de première ligne, des essais de facilité d'emploi et de prototypes auprès des populations vulnérables. - Notamment, collaborer avec les partenaires (c.-à-d. l'ARC) pour la vérification des revenus. - L'inclusion d'un « vérificateur de l'état » a créé des gains d'efficacité dans la prestation des services en réduisant les appels reçus par le centre de contact (p. ex., 99 % de toutes les vérifications de l'état se font en ligne). Le Programme d'aide au chauffage a continué d'évoluer et d'être mis en œuvre en vue du lancement d'octobre 2017. Voici des exemples des principaux changements apportés : <ul style="list-style-type: none"> - Augmentation des seuils de revenu pour aider plus de Néo-Écossais à devenir admissibles au programme. - La fonctionnalité de demande en ligne est entrée en service une semaine avant la date de lancement afin d'accélérer le traitement des demandes. Ces demandes ont été traitées lorsque le programme a été lancé, en octobre 2017. - Les demandeurs doivent fournir une adresse électronique. Le programme avise les demandeurs par courriel une fois que leur remboursement est versé par dépôt direct, et si des documents de suivi sont requis. - Les demandeurs peuvent maintenant soumettre des documents de suivi par courriel (à l'exception des renseignements confidentiels traités au moyen d'une méthode de transmission sécurisée). En 2017, le service numérique a fait l'objet d'une grande utilisation au cours de la première semaine suivant le lancement du programme : <ul style="list-style-type: none"> - Plus de 3 220 demandes ont été déposées au cours de la première semaine. Au cours des années précédentes, les candidats seraient encore en attente de leur formulaire de demande papier envoyé par la poste. - Plus de la moitié de toutes les demandes en ligne à ce jour ont été présentées à l'aide d'un appareil mobile. La Trousse de lancement d'entreprise (TLE) 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 	<p>Natasha Clarke Bureau de Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>
---	--	---

	<p>dépanneurs. La TLE éduque les utilisateurs sur les exigences qui s'appliquent à l'ensemble ou à la plupart des entreprises. Les troussees visent à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Améliorer l'information existante sur le démarrage d'entreprises pour rendre le processus plus clair et plus facile. - 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. - 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. 	
<p>4. Questions et besoins 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>	<ul style="list-style-type: none"> • Opérationnaliser la responsabilité des systèmes de TI internes du gouvernement (p. ex. un mandat, des pouvoirs, des rôles et des responsabilités clairement définis). • Préoccupations relatives à la vie privée dans la prestation de services numériques, notamment : <ul style="list-style-type: none"> - 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. - 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. • Recrutement d'employés ou de ressources à forfait visant les concepteurs de services – ressources limitées sur le marché. 	<p>Natasha Clarke Bureau de Service Nouvelle-Écosse 902-424-8625 natasha.clarke@novascotia.ca</p>